



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
HRVATSKI STUDIJI

Vanda Božić

**KONVERZACIJSKA ANALIZA *CHAT*  
SAVJETOVANJA S DJECOM I  
ADOLESCENTIMA**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2017. godina





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
ODJEL HRVATSKI STUDIJI  
ODSJEK ZA PSIHOLOGIJU

VANDA BOŽIĆ

**Konverzacijska analiza *chat* savjetovanja s  
djecom i adolescentima**

DIPLOMSKI RAD

Mentor: doc. dr. sc. Tihana Brkljačić

Sumentor: dr. sc. Jelena Maričić

Zagreb, 2017. godina

## Sažetak

*Chat* savjetovanje postaje sve dostupnija i češća metoda traženja podrške i pomoći kod djece i mladih, a sa sobom donosi prilagođene savjetodavne tehnike s obzirom na nedostatak neverbalnih i kontekstualnih informacija o klijentu. U skladu s tim, cilj istraživanja bio je ispitati konverzacijske značajke savjetodavnih chat razgovora s djecom i mladima u Hrvatskoj. Podaci su prikupljeni kroz veljaču 2017. godine kao transkripti *chat* razgovora koje su savjetovatelji procijenili savjetodavnima u sklopu rada udruge Hrabri telefon. Sudionici su bili 21 dijete i mlada osoba (raspon dobi od 11 do 18) te 15 savjetovateljica (raspon dobi od 21 do 25 godina). Za ispitivanje konverzacijskih značajki korištena je konverzacijska analiza. Pokazalo se da zbog ubrzane sigurnosti i intime u *chatu* djeca vrlo brzo započinju s temom razgovora i otkrivaju svoje brige savjetovatelju. Savjetovatelji najčešće koriste parafraziranje, emocionalno reflektiranje te postavljanje informativnih otvorenih i zatvorenih pitanja, što su vještine aktivnog slušanja koje pomažu otkrivanju što većeg broja informacija. Savjetovatelji nastoje djetetu pružiti osjećaj topline i empatije, pronaći u njemu postojeće snage kako bi potaknuli pozitivne emocije i misli te pružiti plan akcije na kraju razgovora kako bi zadržali djetetov osjećaj sigurnosti. Postizanje jasne strukture se pokazalo izrazito važnim, s obzirom na to da su strukturirani razgovori najčešće dovodili do uspješnog kraja savjetodavnog procesa.

Ključne riječi: *chat* savjetovanje, djeca i mladi, savjetovanje, konverzacijska analiza

## Summary

*Chat* counseling is continually becoming a more available and more requested method of support for children and youth seeking help. It consists of adjusted counseling techniques based on communication lacking non-verbal and contextual information about the client. Accordingly, the aim of this study was to examine conversational features of *chat* counseling with children and youth in Croatia. The data was collected during February 2017, as *chat* transcripts which the counsellors at the Brave phone childline rated within the counseling area. The clients were 21 children, young boys and girls 11 to 18 years of age, and 15 counselors 21 to 25 years of age. Conversation analysis was chosen as the research method. The results showed how, because of accelerated safety and intimacy which *chat* offers, children start talking about their problems and open up very early in the conversation. The counselors mainly use formulations, emotional reflections and directive questions, which are active listening skills used to collect as much information as possible. They try showing empathy and warmth, as well as finding the child's strengths in order to induce positive emotions and thoughts. At the end of conversation they provide an action plan in order to preserve the child's feeling of safety. Accomplishing a clear structure in conversation turned out to be very important since the highly structured conversations most often resulted in a successful conclusion of the counseling process.

Key words: *chat* counseling, children and youth, counseling, conversation analysis

# Sadržaj

Uvod.....	1
Psihologijsko savjetovanje .....	1
Mediji korišteni u savjetovanju.....	1
Elektroničko ili e-savjetovanje .....	2
E-savjetovanje djece i mladih.....	3
Konverzijska analiza.....	6
Konverzijska analiza i specifičnosti e-savjetovanja s djecom .....	7
Udruga Hrabri telefon .....	9
Karakteristike <i>chat</i> savjetovanja na Hrabrom telefonu .....	9
Cilj i istraživačka pitanja.....	11
Metoda.....	12
Sudionici.....	12
Postupak .....	13
Rezultati .....	15
1. Početni dio razgovora.....	15
1.1. Otvaranje razgovora.....	15
1.1.1. Izravno postavljanje problema .....	15
1.1.2. Testirajući početak.....	17
2. Konverzijska struktura .....	19
2.1. Postizanje strukture.....	19
2.1.1. Fokus na određenu temu .....	19
2.1.2. Pružanje opcija .....	21
2.2. Pitanja.....	23
2.2.1. Postavljanje više od jednog pitanja.....	23
2.2.2. Protupitanja .....	24
2.3. Izmjena aktera .....	25
2.4. Izmjena tema .....	27
2.4.1. Prijelaz na intervenciju .....	27
2.4.2. Odstupanje od strukture .....	28
3. Središnji dio razgovora.....	30
3.1. Poticanje konverzacije .....	30
3.1.1. Pružanje topline .....	30
3.1.2. Suočavanje sa šutnjom.....	31
3.2. Načini pružanja podrške.....	33

3.2.1. Normalizacija .....	34
3.2.2. Isticanje djetetovih snaga .....	34
3.3. Konverzacija prilikom nesuglasica .....	36
4. Završni dio razgovora.....	38
4.1. „Prisiljeni“ završetak .....	38
4.2. „Prirodni“ završetak.....	40
Rasprava .....	41
Ograničenja istraživanja .....	45
Doprinosi istraživanja .....	46
Implikacije za buduća istraživanja .....	47
Zaključak .....	48
Prilozi .....	1
Prilog 1. ....	1
Prilog 2. ....	2
Literatura .....	4

# Uvod

## Psihologijsko savjetovanje

Diljem svijeta ljudi se suočavaju s različitim poteškoćama koje utječu na njihovo psihološko zdravlje. Razvojem tehnologije i različitih vrsta pristupa informacijama, ljudi se sve češće odlučuju potražiti psihološku pomoć (Dowling i Rickwood, 2015). Ako želimo uspješno raditi na tim teškoćama, bilo s odraslima ili s djecom i mladima, važno je upoznati se sa sredstvima koje oni koriste kako bi pronašli psihološku pomoć i podršku za sebe (Sindahl, 2011), kao i s metodama rada na psihološkom zdravlju – poput psihološkog savjetovanja ili psihoterapije.

U psihologijskom savjetovanju, cilj je upoznati klijenta s vlastitim snagama te kako ih može što uspješnije iskoristiti da si pomogne u nekom konkretnom problemu ili situaciji u kojoj se nalazi (Corey, 2004). Obično se radi o problemima u obiteljskim i socijalnim odnosima ili o pitanjima poboljšanja funkcioniranja u zajednici (Walsh, 2014). Savjetovatelji se pritom usmjeravaju na neke od klijentovih postojećih opcija, izbora i mogućnosti (Walsh, 2014). Većina ljudi nosi se s teškoćama u određenoj mjeri, a savjetovanje predstavlja metodu koja im može pomoći da sami uvide kako se situacija može poboljšati. Pritom, savjetovatelj ne nastoji promijeniti ličnost klijenta, što je glavna razlika između savjetovanja i psihoterapije (Strong i Matross, 1973).

## Mediji korišteni u savjetovanju

U kontekstu različitih medija koji se danas koriste u ovom području rada, savjetovanje možemo podijeliti na savjetovanje licem-u-lice, telefonsko i *online* ili elektroničko savjetovanje (Fukkink i Hermanns, 2009). Savjetovanje licem-u-lice predstavlja klasičnu, najprije uspostavljenu metodu, a sve se češće koriste i druga dva navedena medija (Perle, Langsam i Nierenberg, 2011). Razlozi tomu su najčešće praktični: telefon i internet pružaju mogućnosti jeftinijeg i bržeg savjetovanja, što cijene i klijenti i savjetovatelji. Također, ove metode su prikladne za određene skupine ljudi. Primjerice, primjereniji su klijentima koji žive u mjestima udaljenima od gradova te nemaju jednostavan pristup savjetovatelju, ili pak djeci, koja ovise o roditeljima i njihovoj spremnosti da ih odvedu stručnjaku kada žele razgovarati o nekom problemu



(Gore i Leuwerke, 2008). Međutim, postoje važne razlike između navedenih medija. Naspram savjetovanja licem-u-lice, u telefonskom savjetovanju sudionicima nedostaju vizualne informacije o sugovorniku, što uključuje izgled, ponašanje i druge neverbalne znakove u komunikaciji (Fukkink i Hermanns, 2009). Savjetovatelj i klijent mogu pretpostaviti kako se druga osoba osjeća po verbalnim i paraverbalnim informacijama, no ne mogu biti sigurni u to koliko je sugovornik zaista uključen u razgovor, da li je sam ili sjedi pored nekog tko sluša razgovor, teku li sugovorniku suze iako mu glas zvuči bistro i slično.

Elektroničko savjetovanje, ili kraće, e-savjetovanje je po tom pitanju još specifičnije. Važno je napomenuti kako ono može funkcionirati u različitim oblicima, a najčešći oblici savjetovanja odvijaju se putem *e-maila* ili *chata*. Oni su isključivo tekstualni, usprkos tomu što Internet nudi i brojne vizualne mogućnosti (Lipinski-Harten i Tafarodi, 2013). Pri korištenju *e-maila* i *chata*, savjetovatelju nedostaju neverbalni i kontekstualni znakovi (Fukkink i Hermanns, 2009; Mallen, 2005). Radi nedostatka neverbalnog dijela komunikacije, moguće je da dođe do nerazumijevanja ili otežanog razumijevanja klijentovog problema, nesporazuma ili gubitka važnih dijelova informacija o klijentovom stanju (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2013).

*Chat* i *e-mail* se međusobno razlikuju ponajviše po vremenskoj dimenziji: *chat* spada pod sinkronizirane načine savjetovanja, jer savjetovatelj i klijent simultano odgovaraju na poruke, dok se *e-mail* smatra asinkroniziranim načinom savjetovanja budući da postoji vremenski odmak između upita klijenta i odgovora savjetovatelja. Vremenski odmak obično traje od nekoliko sati pa do nekoliko dana, često zbog načina organizacije onih koji provode *e-mail* savjetovanje (Bradford i Rickwood, 2014; Dowling i Rickwood, 2014a).

## Elektroničko ili e-savjetovanje

Pristup e-savjetovanja razvija se od 1959. kada je prvi put upotrijebljen u američkoj državi Nebraska kako bi zaposlenici dviju lokalnih bolnica mogli lakše komunicirati i pomoći pacijentima. U 1960-ima se pojavio prvi računalni program, *Eliza*, namijenjen upravo terapijskom dopisivanju (Perle i sur., 2011). Program je bio dizajniran tako da simulira nedirektivan terapijski razgovor baziran na principima

Rogersove psihoterapije (Dowling i Rickwood, 2013). Od tada, pa sve do danas, e-savjetovanje se nije prestalo razvijati i ljudima je postajalo sve dostupnije i privlačnije. Tim razvojem raste i potreba da se ovakav način savjetovanja uskladi s etičkim i funkcionalnim principima struke (Johnson, 2015).

E-savjetovanje se većinom odvija kroz samo jedan ili dva susreta (Dowling i Rickwood, 2014; Sindahl, 2011). Stoga, savjetovatelj često ima na raspolaganju samo jedan razgovor u kojem treba doći do svojevrsnog terapijskog cilja. Tu je potrebno naglasiti da, iako savjetovanje nije psihoterapija, ono u određenoj mjeri može imati terapijski učinak. U tom razgovoru savjetovatelj je cilj saznati klijentovu perspektivu situacije zbog koje se javio, motivaciju, resurse (sposobnosti, socijalnu podršku), kao i pomoći klijentu otkriti opcije koje može poduzeti u bližoj budućnosti. Savjetovatelj pritom treba paziti da ne prijeđe svoje granice, u smislu da zaluta u psihoterapijskom pravcu ili da pak pristupi klijentu previše prijateljski (Sindahl, 2011).

Nekim klijentima e-savjetovanje odgovara više nego savjetovanje licem u lice jer im je na taj način lakše biti otvoren, ekspresivan i iskren (Fenichel i sur., 2002). Posebno je korisno klijentima koji su osjetljivi na fizičku prisutnost (Salleh i sur., 2015). Premda dosadašnja istraživanja mahom pokazuju kako e-savjetovanje pozitivno utječe na ishode u problemima koje navode klijenti (Cohen i Kerr, 1998; Dowling i Rickwood, 2013; Kessler i sur., 2009), važno je uzeti u obzir da se tu radi o novom načinu dinamike savjetovanja i da bi valjalo istražiti njegove odrednice kako bi bolje postavili pravila i granice te izgradili kvalitetniji osjećaj povjerenja i imali bolje rezultate (Johnson, 2015).

### E-savjetovanje djece i mladih

Savjetovanje djece sadrži brojne odrednice koje su zajedničke savjetovanju odraslih, dok ga istovremeno odlikuju svoje posebnosti zbog emocionalnog i kognitivnog stadija u kojemu se djeca nalaze. Djeca imaju i drugačije odgovornosti i ograničenja od odraslih ljudi, što je također važna činjenica koju savjetovatelj treba imati na umu (Hutchby, 2005).

Savjetodavne vještine koje se često koriste u savjetovanju djece (kao i odraslih osoba) su aktivno slušanje, sažimanje, parafraziranje, konfrontacija i reflektiranje (Hutchby, 2005). Williams i suradnici (2009), ispitujući transkripte *chat* razgovora s djecom s australske linije *Kids Helpline*, pronašli su kako savjetovatelji češće koriste parafraziranje, konfrontaciju putem postavljanja pitanja te informativna pitanja u usporedbi s iskazivanjem empatije, poticanja i pitanja usmjerenih na emocije. Navedene vještine prvenstveno imaju za cilj postizanje većeg razumijevanja situacije i razvijanja osjećaja povjerenja između djeteta i savjetovatelja. Iako *chat* s djecom obično traje značajno dulje od drugih oblika savjetovanja, često se saznaje manje informacija nego kada se s djetetom razgovara putem drugog medija. Stoga je posebno važno koristiti savjetodavne vještine s ciljem da se dođe do što više korisnih informacija za dijete (Dowling i Rickwood, 2014a).

Djeci i mladima je ideja o savjetovanju i traženju informacija od stručnjaka putem *chat*-a sve primamljivija, što pokazuju različita istraživanja u kojima je pronađeno kako je 20-25% mladih preko interneta pretraživalo teme poput depresije, vršnjačkih odnosa, nasilja te gdje potražiti pomoć (Gould i sur., 2002; Rideout, 2001, prema Perle i sur., 2011). Važna je i činjenica da je potražnja za *chat* savjetovanjem kod djece porasla toliko da rijetke linije uspijevaju odgovoriti na sve dobivene upite (Fukkink i Hermanns, 2007; SOS Malta Kellimni, 2017). U nekim zemljama ova je potreba toliko prepoznata da su ukinute telefonske savjetodavne linije za djecu (SOS Malta Kellimni, 2017) ili uvedene dodatne *chat* linije s posebnim ciljnim skupinama, poput *chata* za muške adolescente u Kanadi (BroTalk, 2017).

U ovom kontekstu, zanimljivo je istaknuti istraživanje autorica Bradford i Rickwood (2014), u kojem su nastojale ispitati adolescente o tome koje načine savjetovanja oni preferiraju i bi li ga tražili za sebe. Najveći broj sudionika naveo je savjetovanje licem-u-lice kao željeni oblik savjetovanja (58,9%), no važno je istaknuti kako je 16% sudionika navelo *online* savjetovanje kao željenu metodu, dok je samo 1,3% mladih navelo telefonsko savjetovanje kao željenu metodu savjetovanja. Mladi su kao razlog biranja *online* savjetovanja najčešće navodili anonimnost i jednostavan pristup potrebnim medijima. Ovi rezultati ukazuju na to da je *online* savjetovanje traženo među mladima, čak toliko da valja ispitati treba li smanjiti broj telefonskih linija

u korist *online* medija – možda ih čak ukinuti kao što je to učinila Malta na svojoj dječjoj savjetodavnoj liniji (SOS Malta Kellimni, 2017).

Što se tiče učinka ovakve vrste savjetovanja, dosadašnja istraživanja pokazala su da mladi primjećuju pozitivne posljedice već nakon jednog savjetodavnog razgovora putem *chata* (Dowling i Rickwood, 2015; Fukkink i Hermanns, 2009; King, Bambling, Reid i Thomas, 2006). Veliki broj istraživača se bavio usporedbom određenih savjetodavnih linija i e-savjetovanja za djecu (npr Fukkink i Hermanns, 2009; King i sur., 2006), u kojima se pokazalo kako su djeca iz obje vrste savjetovanja izašla s pozitivnijom slikom o sebi i svom problemu, premda je slika često bila nešto pozitivnija nakon telefonskog savjetovanja. To može biti pokazatelj da valja prilagoditi tehnike korištene u e-savjetovanju kako bi postale barem jednako učinkovite.

Unatoč svim ranije nabrojanim nedostacima *online* savjetovanja, poput nedostatka vizualnih informacija o klijentu, ono se ipak pokazuje uspješnim u velikom broju istraživanja. Moguće je da tome pomaže činjenica da je *online* savjetovanje u najvećoj mjeri anonimno, klijent se osjeća zaštićeno od društvene stigme jer ga je nemoguće identificirati, stoga se osjeća manje ranjivim i više spremnim na otvaranje (Dowling i Rickwood, 2016). Također, ovakav način savjetovanja upravo zbog daljine između klijenta i savjetovatelja klijentu daje veći osjećaj kontrole nad onim što će reći o sebi (Salleh i sur., 2015). *Chat* također omogućava djeci da se razgovoru vrate kasnije, da ga ponovno pročitaju i dodatno razmisle o tome što je bilo rečeno (Cook i Doyle, 2002 prema Salleh i sur., 2015).

Iz svega navedenog može se zaključiti kako je e-savjetovanje djeci primamljivo i korisno, no postoji veliki prostor za unaprjeđenje. S obzirom na navedeno, važno je ispitati koje su značajke takvog savjetovanja kako bi uočili potencijalno uspješnije ili manje uspješne obrasce u takvim razgovorima. Također, važno je reći kako je područje e-savjetovanja s djecom u Hrvatskoj gotovo u potpunosti neistraženo, stoga je jedan od ciljeva ovog rada pružiti i neke smjernice za buduća istraživanja na području e-savjetovanja u Hrvatskoj.

Kako bi ispitali navedene značajke razgovora, u ovom istraživanju bit će korištena metoda konverzijske analize.

## Konverzacijska analiza

Konverzacijska analiza pripada u područje kvalitativne metodologije, a utemeljena je primarno za analizu audio podataka (Hepburn i Bolden, 2012), iako se može koristiti i za analizu vizualno snimljenih sadržaja (Sidnell i Stivers, 2013). Premda većina priručnika koja objašnjava konverzacijsku analizu kreće od audio ili video snimki te stoga opisuje posebnu metodologiju za pisanje transkripata namijenjenih ovoj vrsti analize, veliki broj istraživača koristio je ovu vrstu analize kako bi ispitaio odlike unaprijed pisanih materijala, kao što su *e-mailovi* ili *chatovi* (npr. Hepburn, 2005; Stommel i van der Houwen, 2013; Stommel i te Molder, 2015; Stommel, 2016). U tom kontekstu, istraživači se ne bave detaljnom izradom konverzacijskog transkripta, već se usmjeravaju na tekst koji je napisan ranije.

Konverzacijska analiza koristi se za proučavanje značajki razgovora, poput izmjene aktera, redoslijeda različitih elemenata u komunikaciji, načina otvaranja i zatvaranja razgovora (Potter i Edwards, 2013; Stommel i van der Houwen, 2014). Njome se proučavaju „akcije“, poput pitanja, traženja informacija, nuđenja, pozivanja, prigovarivanja, predstavljanja i sl., koje ljudi koriste kako bi postigli ono što žele u nekom razgovoru (Sidnell, 2013). Metoda je korisna jer se pokazalo da se veći dio ljudske komunikacije, premda lako vidljiv i opisiv vanjskom opažaču, zapravo odvija van svijesti aktera same komunikacije (Sidnell, 2013). Drugim riječima, akteri nisu u potpunosti svjesni zašto su nešto zatražili na određeni način, dok konverzacijski analitičari svojim proučavanjem brojnih ljudskih interakcija mogu donositi neke pretpostavke o tim razlozima.

Postavlja se pitanje na koji se način konverzacijski analitičari bave proučavanjem konverzacije unutar psihologije. Sacks, utemeljitelj konverzacijske analize, tvrdi kako se cijela ljudska kognicija (misli, znanja, emocije) u razgovoru percipira kao važna ili nevažna ovisno o tome na koji način su informacije prezentirane (Potter i Edwards, 2013). Analitičari pritom promatraju cijele sekvence razgovora: prvog aktera koji iznosi informaciju i način na koji to čini, potom drugog aktera koji reagira na iznesenu informaciju i način na koju ju interpretira.

Neke od temeljnih postavki unutar ove metode odnose se na redoslijed iznesenih informacija u razgovoru. Tako, primjerice, konverzacijski analitičari smatraju kako prve rečenice u razgovorima često postavljaju temelje za općenito razumijevanje kasnije iznesene situacije ili da uredna izmjena informacija između aktera u razgovoru može značiti da se međusobno dobro razumiju i nadopunjuju. Kada jedan akter tek iznese neku informaciju, konverzacijski analitičari smatraju da drugi akter već u prvom odgovoru iskazuje (ne)razumijevanje izrečenog. Konverzacijski analitičari također promatraju upotrebu riječi u različitim situacijama. Primjerice, riječi koje su u nekom jeziku grublje vjerojatno će označavati namjerno ponašanje u nekoj situaciji (npr; u engleskom, izraz *to kick* biti će vjerojatnije više korišten od izraza *to fall* u istom kontekstu, ako osoba želi naglasiti da je pad bio namjeran; Potter i Edwards, 2013). Osim redoslijeda i korištenja određenih vrsta riječi, konverzacijski analitičari bave se promatranjem često korištenih sekvenci u razgovoru. Tako su primjerice opazili čestu sekvencu kada jedan akter odbija prijedlog drugog aktera. Sekvenca se sastoji od zahvale na početku odgovora, samog čina odbijanja i na kraju objašnjenja za odbijanje (Potter i Edwards, 2013).

Opisana analiza može biti vrlo korisna u istraživanju e-savjetovanja budući da se klijent i savjetovatelj ne mogu vidjeti, čuti ni na bilo način dobiti dojam jedan o drugome osim kroz pisani tekst. Konverzacijskom analizom moguće je uočiti neke obrasce u pisanju koji su uspješniji ili manje uspješni od drugih, koji dovode do poželjnih ili nepoželjnih reakcija klijenta i koji bolje ili lošije funkcioniraju prilikom davanja informacija ili korištenja bilo koje od savjetodavnih tehnika. Proučavanje razgovora na ovoj razini može pomoći donijeti neke smjernice za edukaciju savjetovatelja te njihov daljnji rad, sve u svrhu poboljšanja usluge koja postaje sve važnija, osobito kod mladih ljudi.

### Konverzacijska analiza i specifičnosti e-savjetovanja s djecom

Metoda konverzacijske analize se na dječjim uzorcima koristi na isti način kao i na uzorcima odraslih osoba, no važno je naglasiti kako postoje specifični nalazi kod mlađe populacije. Jedan od važnih nalaza je taj da između djece i odraslih u

institucijskim okolnostima (kao što su bolnice ili škole) često postoji asimetrija u odnosu (Hepburn, 2005). Na dječjim savjetodavnim linijama to je važno osvijestiti, jer ukoliko se dijete osjeća manje kompetentnim i važnim u razgovoru, bit će mu teško ostvariti osjećaj sigurnosti i povjerenja koji su nužni kako bi mu se pomoglo. Dijete se može pitati shvaća li ga savjetovatelj ozbiljno, vjeruje li mu i hoće li poduzeti određene korake vezane uz problem s kojim mu se povjeri. U tu svrhu može koristiti različite metode komunikacije koje proučava konverzacijska analiza (Hepburn, 2005). S druge strane, e-savjetovanje pruža kontekst „ubrzane sigurnosti i intime“, koje omogućuje djetetu da se puno brže otvori osobi s kojom razgovara nego u razgovoru licem-u-lice (Sindahl, 2011). To može značiti da će razgovor započeti u središtu djetetove priče, što pak ne znači da se preskače dio savjetodavnog procesa ostvarivanja povjerenja. Važno je ispitati na koji način se to događa s obzirom na djetetovo rano otvaranje savjetovatelju.

Analizirajući dječje razgovore valja imati na umu kako se ona drugačije sporazumijevaju od odraslih ljudi. Primjerice, koriste drugačije riječi, što zbog kognitivnog razvoja, što zbog generacijskih razlika. Kada govorimo o e-savjetovanju, osim navedenog, konverzacijski analitičari trebaju uzimati u obzir znakove koje djeca koriste, primjerice emotikone ili vrstu slova (npr. jesu li korištena mala ili velika tiskana slova) te pretpostavljati što korišteni znakovi predstavljaju djetetu. Također, zanimljivo je proučiti reakciju savjetovatelja na takve elemente konverzacije – hoće li se referirati na određeni znak kojeg dijete odluči koristiti, hoće li u svom odgovoru pokazati (ne)razumijevanje određenog emotikona, s kojim ciljem se odlučuje referirati na neki od znakova koje dijete koristi i sl.

U konačnici, tijekom svakog savjetovanja s djetetom cilj je ispitati njegovu perspektivu problema s kojim se javlja, otkriti njegove snage te mu pružiti intervenciju s kojom može nešto učiniti nakon razgovora (Sindahl, 2011). Konverzacijskom analizom mogu se ispitati načini na koje savjetovatelji pristupaju tim ciljevima i kako djeca reagiraju na njih.

## Udruga Hrabri telefon

Diljem svijeta postoje linije za djecu koje nude pomoć i podršku kroz slušanje i zajedničko pronalaženje rješenja za probleme s kojima se suočavaju. Samo u 2015. godini, ove linije je kontaktiralo više od 14 milijuna djece i mladih (Child Helpline International, 2016 prema Vuić, Hrpka i Tomić, 2016). Kada govorimo o Hrvatskoj, postoji nekoliko udruga koje pružaju usluge telefonskog savjetovanja za različite skupine ljudi, između ostalog i djecu, no jedina besplatna linija namijenjena upravo djeci je *Hrabri telefon za djecu*. Hrabri telefon je također trenutno jedina udruga u Hrvatskoj koja nudi uslugu besplatnog *chat* savjetovanja primarno namijenjenu djeci i mladima.

Hrabri telefon je nevladina, neprofitna organizacija osnovana 1997. Udruga se bavi pružanjem direktne pomoći i podrške djeci i roditeljima na području obiteljskih odnosa, emocionalnih teškoća, zlostavljanja i zanemarivanja, problema vezanih uz učenje i školu te brojnih drugih problema koji mogu mučiti obitelji s djecom (Vuić i sur., 2016). Udruga svake godine sudjeluje u desetak programa i projekata, od kojih su najpoznatiji programi koji dijele ime sa samom udrugom; *Hrabri telefon za djecu* te *Hrabri telefon za mame i tate*.

Program od najvećeg interesa za ovaj rad je *E-savjetovanje*, koji se odvija putem više medija dostupnih na internetu – *e-mail*, *chat*, društvena mreža *Facebook* i forum. Od navedenih medija djeca i adolescenti najviše pristupaju Hrabrom telefonu putem *chat*-a, dok su ostali mediji češći načini javljanja za roditelje i stručnjake koji traže pomoć ili informacije. *Chat* je uveden na Hrabri telefon u 2009. godini, a od tada svake godine bilježi porast u broju primljenih upita. Do kraja 2016. godine *chat* i *Facebook* postali su primarni načini na koje djeca i mladi stupaju u kontakt s Hrabrim telefonom (Vuić i sur., 2016), a predviđa se i daljnji porast tog trenda.

## Karakteristike *chat* savjetovanja na Hrabrom telefonu

Savjetovatelji Hrabrog telefona su volonteri, studenti pomagačkih zanimanja (psihologija, pedagogija, socijalni rad, studenti Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta).



Tijekom bazične edukacije (koja traje ukupno 6 mjeseci) budući volonteri su educirani o karakteristikama *chat* savjetovanja, vježbaju savjetovanje sa simuliranim klijentima te provode pravo savjetovanje putem *chata* uz vodstvo starijeg volontera mentora. Tijekom perioda samostalnog volontiranja, volonteri svake godine imaju priliku polaziti dodatnu besplatnu edukaciju posebno namijenjen za *chat* savjetovanje.

*Chat* na Hrabrom telefonu je u potpunosti anoniman. Djeca se mogu prijaviti putem bilo koje *e-mail* adrese i premda imaju mogućnost ostaviti neke podatke o sebi (primjerice upisati svoju dob), to nije obavezno. Savjetovatelj ima uvid samo u *e-mail* adresu s koje je osoba prijavljena te internetski kolačić (eng. *cookie*) koji donekle mogu biti indikatori toga da li se dijete javljalo ranije ili ne (Birnbaur, 2004), no ne i indikatori identiteta djeteta.

U 2016. godini Hrabri telefon je zaprimio 325 upita putem *chata*, što je gotovo dva puta više upita u odnosu na prethodnu godinu. Koliko je to značajan broj govori i podatak da je radno vrijeme *chata* radnim danima od 17 do 20 sati, što znači da je svakog radnog dana u prosjeku zaprimljeno 1-2 *chat* upita. Prosječno trajanje jednog savjetodavnog razgovora na *chatu* je sat do sat i trideset minuta, što znači da su *chat* smjene gotovo u potpunosti popunjene savjetodavnim razgovorima. Od svih medija unutar e-savjetovanja, najviše upita zaprimljeno je putem *chata* (46%) i to najviše od strane adolescentica. Putem ovog medija djevojke se najčešće javljaju s temama vezanima uz psihosocijalno zdravlje, obiteljske odnose, depresivne osjećaje te osjećaj usamljenosti. Među ovim širokim temama ističu se dvije uže teme koje su karakteristične upravo za *chat*, a to su odnosi s roditeljima i samoozljeđivanje (Hrabri telefon, 2017b).

Navedeni podaci pokazuju da je potražnja za ovakvim oblikom savjetovanja velika kod hrvatske djece i mladih te da valja razmišljati o proširenju i poboljšanju ovakvih usluga. To prepoznaje i udruga Hrabri telefon, pa je za vrijeme ovog istraživanja uvela dodatnu *chat* liniju te započela evaluaciju e-savjetovanja. Zajedno s evaluacijom, ovaj rad može koristiti poboljšanju usluga koje Udruga već nudi, ali i pružiti smjernice za rad drugim potencijalnim e-savjetovateljima djece.

## Cilj i istraživačka pitanja

Cilj ovog rada je istražiti značajke konverzacije između klijenta (djeteta ili adolescenta) i savjetovatelja u *chat* savjetovanju.

Na cilj se pokušalo odgovoriti postavljanjem sljedećih istraživačkih pitanja:

1. Koje su značajke konverzacije prilikom uspostave savjetodavnog razgovora i odnosa?
2. Koje su značajke konverzacije povezane za središnji dio savjetovanja?
3. Kako je konverzacijski strukturiran savjetodavni razgovor?
4. Koje značajke odlikuju konverzaciju prilikom zatvaranja savjetodavnog razgovora?

## Metoda

### Sudionici

U ovom istraživanju korišten je 21 transkript, a sudionici su 21 mlada osoba te 15 savjetovateljica koje su vodile razgovore. Deskriptivni podaci o sudionicima navedeni su u Tablici 1.

Tablica 1. *Broj sudionika (n), aritmetička sredina dobi (M) s pripadajućom standardnom devijacijom (SD) te raspon dobi sudionika (min i max)*

Sudionici	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>min</i>	<i>max</i>
Djeca					
Ž	17	14,40	2	11	18
M	4	16	1,50	15	17
Uk.	21	14,79	1,96	11	18
Savjetovatelji					
Ž	15	22,95	1,02	21	25

Ovakav uzorak odgovara uobičajenoj slici djece koja se javlja na *chat*, ne samo na Hrabrom telefonu, već i u svijetu. Prosječno trajanje razgovora uključenih u ovo istraživanje je 46 minuta. Pritom, najkraći *chat* trajao je 7 minuta, a najdulji 91 minutu.

U vrijeme provođenja istraživanja trajala je edukacija određenog broja volontera, stoga savjetovateljice imaju izražene razlike u trajanju iskustva volontiranja na liniji, odnosno na *chatu*. Šest volonterki u ovom istraživanju nalazilo se u procesu mentorstva (što znači da su vodile razgovor uz pomoć starijeg, educiranog mentora), četiri volonterke su vodile razgovore kao dio svoje prve samostalne smjene, osam volonterki je iz prethodno educirane generacije što znači da su na Hrabrom telefonu u prosjeku 19 mjeseci, a tri volonterke su iz trenutno najstarije generacije na Hrabrom telefonu, educirane prije više od 2 godine i 6 mjeseci.

## Postupak

S obzirom na neistraženost područja *chat* savjetovanja s djecom i mladima u Hrvatskoj, kao najadekvatniji metodološki pristup odabrana je kvalitativna metodologija. Pritom, posebno je odabrana konverzacijska analiza, zbog odlika samog savjetodavnog procesa, kao i na temelju strane literature u kojoj su se proučavala slična pitanja (npr. Stommel, 2016).

Prije početka istraživanja proveden je razgovor s programskom koordinatoricom linije te predsjednicom udruge Hrabri telefon zbog dopuštenja provođenja istraživanja koristeći zapise *chat* savjetovanja iz baze Hrabrog telefona. Budući da sam i sama članica Udruge od kraja 2013. godine, primijetila sam koliko još postoji prostora za rad na području *chat* savjetovanja u Hrvatskoj, s čime su se složile i iskusnije članice. Dogovoreno je kako će na web stranicu preko koje djeca pristupaju *chatu* biti postavljena poruka s tekstom (Prilog 1) putem kojeg bi djeca bila upućena da se na njihovim *chatovima* može provoditi istraživanje te pod kojim uvjetima. Isti tekst je uveden i na dio web stranice Udruge koja govori o načelima povjerljivosti pod kojima Udruga djeluje (Hrabri telefon, 2017a).

Podaci su se prikupljali tijekom veljače i ožujka 2017. godine. Iz baze Hrabrog telefona odabrani su oni *chat* razgovori koje su volonteri označili kao savjetodavne u statističkom programu *iCarol* (iCarol, 2017) kojeg Udruga inače koristi za vođenje poziva i statističku analizu.

Prije same analize, na temelju literature (Hepburn, 2005; Potter i Edwards, 2013; Sindahl, 2011; Stommel i van der Houwen, 2013; Stommel i te Molder, 2015; Stommel, 2016) i detaljnog upoznavanja s materijalom konstruiran je vodič za konverzacijsku analizu (Prilog 2.), koji je korišten kao predložak za samu analizu. Navedeni vodič uključuje područja konverzacije koje sam identificirala kao važne u kontekstu ovog istraživanja i na koje sam bila usmjerena prilikom analize. Neka od tih područja su: otvaranje i zatvaranje komunikacije, postizanje strukture u razgovoru, postizanje dogovora, načini postavljanja pitanja, značajke konverzacije prilikom pružanja podrške, značajke konverzacije prilikom nesuglasica između aktera, i druge. Vodič je zamišljen kao skup navedenih područja sa smjernicama o tome na što se tema sve može odnositi.

Tako primjerice, područje izmjene teme moglo je obuhvaćati istraživanje događa li se izmjena tema „prirodno“ ili „u skokovima“, tko predvodi promjenu teme, te u kojem trenutku u konverzaciji se tema mijenja. Područje načina postavljanja pitanja moglo se odnositi na istraživanje toga kada se koriste otvorena ili zatvorena pitanja te na koje sve načine savjetovatelj i klijent uvode pitanja u razgovor.

Nakon izrade vodiča, slijedilo je detaljno upoznavanje s materijalom. S obzirom na veliku rasprostranjenost tema, transkripte je bilo potrebno detaljno iščitavati više puta, prilikom svake promjene područja proučavanja. Tako na primjer, najprije sam čitala sve transkripte i bilježila zapažene obrasce prilikom proučavanja otvaranja razgovora, a nakon što sam započela proučavati strukturne aspekte razgovora, ponovno sam čitala transkripte kako bih mogla detaljnije opaziti strukturne obrasce konverzacije. U svakom transkriptu označavala sam dijelove koji bi mogli biti reprezentativni isječci, a na kraju sam ih odabrala na način da uključim što više različitih transkripata u rad. Radi dodatne zaštite identiteta djece, svima su izmijenjena imena.

# Rezultati

## 1. Početni dio razgovora

### 1.1. Otvaranje razgovora

Prije nego uđe u *chat*, dijete mora proći kroz *log-in* ekran koji ga informira o procesu savjetodavnog razgovora na *chatu*. Svaki *chat* na Hrabrom telefonu počinje univerzalnom pozdravnom porukom koja glasi: „Bok! Razgovaraš sa savjetovateljem Hrabrog telefona. Kako ti mogu pomoći?“ Nakon uvodne poruke, primijećeno je da savjetovatelji obično čekaju da dijete prvo inicira temu razgovora, a potom se razgovor odvija ovisno o sadržaju te poruke.

U ovom uzorku primijećena su dva istaknuta obrasca započinjanja razgovora kod djece. Prvi obrazac je izravno postavljanje problema (Isječak 1), a u drugom obrascu djeca ne postavljaju problem već dodatna pitanja o radu linije (Isječak 2). Taj pristup će biti nazvan testirajućim.

#### 1.1.1. Izravno postavljanje problema

##### Isječak 1 (chat 14)

1	19:02	Savjetovatelj	Poslana zatvorena poruka - Pozdravna
2	19:06	Karla	Imam 15 godina i vec godinu dana patim
3			od depresije a nedavno mi je dijagnosticiran
4			bipolarni poremećaj. Jako se lose osjecam i
5			ne mogu izaci iz kuce. Posjetila sam vec vise
6			psihijataru ali svi su jednostavno prepisali
7			lijeke. Jedino pitanje koje STALNO
8			postavljaju je kako sam. Ne znam s kime
9			razgovarati. Imam jako susretljive i brizne
10			roditelje ali ne volim s njima o tome razgovarati
11			jer onda i njih i sebe rastuzim. Oni zele da ja
12			s njima komuniciram o tome ali ja
13			jednostavno ne znam kako.

14	19:08	Savjetovatelj	Draga Karla, za početak bih ti htjela zahvaliti
15			što si se javila Hrabrom telefonu i ukazala
16			nam povjerenje.
17	19:11	Savjetovatelj	Vjerujem da ti je teško. Čini mi se da se osjećaš
18			bespomoćno. Pročitala sam što si napisala, i
19			zanimam te o kojoj točno temi bi htjela sa mnom
20			razgovarati.

U Isječku 1, može se vidjeti tipičan primjer djeteta koje odmah ističe problem zbog kojeg se javlja kao i sve relevantne informacije (retci 1-13). Na samom početku djevojka izdvaja ono što smatra najvažnijim za razumijevanje situacije, a to su dob i obilježavajuća poteškoća (retci 2-4). Nastavlja s osjećajima i poremećajima koji ju muče (redak 4), no uz njih odmah ističe i neuspješne intervencije odlazaka kod psihijataru (retci 5-7). Na taj način želi poslati poruku savjetovatelju da je već nešto učinila te da ne želi čuti takvo rješenje problema, već traži nešto drugačije. Izražava nezadovoljstvo i najviše ga objašnjava kroz pitanje koje psihijatri redovito ponavljaju. Pritom, riječ „stalno“ piše velikim tiskanim slovima kako bi izrazila frustraciju nerazumijevanjem od strane psihijataru (redak 7). Navodi kako ne zna s kim razgovarati, pritom objašnjavajući obiteljsku situaciju - za koju vjerojatno pretpostavlja da će savjetovatelj pitati (retci 9 i 10). Jasno razlaže zašto ne želi razgovarati s roditeljima (11) te dodaje kako joj trenutno nedostaje znanja za razgovor s njima (retci 12 i 13). Time ostavlja prostora za rad na tom području.

Proces pisanja trajao je 4 minute, a u to vrijeme savjetovateljica nije ništa napisala. Djevojka, nakon što je iznijela problem, nastavlja šutjeti i čekati odgovor. Nakon što je savjetovateljica primila odgovor, ne odgovara direktno na postavljenu problematiku, već najprije zahvaljuje djevojci što se odlučila javiti Hrabrom telefonu (retci 14 i 15). Osim jednostavne zahvale za javljanje, savjetovateljica navodi kako je djevojka ovim činom poklonila Hrabrom telefonu svoje povjerenje (redak 16), čime dodatno ističe svoju zahvalnost, ali i potiče osjećaj snage kod djevojke (Sindahl, 2011). 3 minute kasnije, savjetovateljica odgovara referirajući se na početno postavljeni problem (redak 17), i to na emocionalni dio. Navodi kako je pročitala ono što je djevojka napisala (redak 18), čime opravdava vrijeme u kojemu nije bilo odgovora te nastoji pokazati djevojci da je prisutna i da ju zanima ono što joj želi reći. U cilju lakšeg

strukturiranja razgovora, savjetovateljica pita djevojku o kojem od navedenih problema najviše želi razgovarati (redak 19).

Kada se dijete javi na *chat* s detaljno postavljenim problemom u samom početku, savjetovatelji u ovom uzorku obično slijede opisani način odgovaranja. Bez obzira na to što se dijete na taj način odmah otvori i ne pokazuje da mu treba vremena za uspostavu povjerenja, savjetovatelj ne propušta priliku naglasiti koliko je pohvalno što se dijete odlučilo nekome povjeriti i potražiti pomoć za sebe. Takav odgovor nikada nije direktan odgovor na djetetovo pitanje ili postavljeni problem, već služi uspostavi odnosa između aktera i gotovo u pravilu ne usporava daljnji razvoj komunikacije. Nakon što savjetovatelj pohvali dijete, redovito se vraća na temu, a i dijete nastavlja odgovarati dalje u tonu u kojem je i započelo razgovor, obično bez referiranja na savjetovateljeve riječi.

#### 1.1.2. Testirajući početak

##### Isječak 2. (chat 15)

1	19:40	Savjetovatelj	Poslana zatvorena poruka - Pozdravna
2	19:40	Kruno	Večer
3	19:40	Kruno	Prvo, zanima me što je ovo, slučajno sam ušao..?
4	19:41	Savjetovatelj	Bok, ovo je chat Hrabrog telefona. Hrabri telefon je linija za pomoć djeci i roditeljima, na koju se mogu javiti ukoliko žele razgovarati o nečemu što ih muči ili o nekim problemima.
5			
6			
7			
8	19:42	Kruno	Pa dobro, daj da isprobam!
9	19:42	Kruno	Ne ide mi u školi, i nemam velike inspiracije za rad, bojim se pada godine (ne lažem)
10			
11	19:43	Kruno	Imam 15, 1. razred srednje škole sam.
12	19:43	Kruno	I tko može vidjeti ovaj razgovor?
13	19:44	Savjetovatelj	Drago mi je da si nam se odlučio javiti i podijeliti s nama ono što te muči i željela bih te pohvaliti zbog toga
14			
15			
16	19:44	Kruno	Hvala
17	19:44	Savjetovatelj	Hrabri telefon je anonimna linija te ovaj razgovor



18			ostaje između nas
19	19:44	Kruno	Zanimljivo
20	19:45	Savjetovatelj	Naša dužnost je otkriti informacije jedino ukoliko je
21			nečiji život ugrožen

Isječak 2 prikazuje primjer testirajućeg početka razgovora. Dijete koje se javilo „testira“ savjetovateljevu reakciju i raspituje se o funkcioniranju *chata*. U ovom slučaju, dječak se javio pristojnim pozdravom (redak 2), nakon kojeg je odmah uslijedilo njegovo pitanje o funkcioniranju linije (redak 3). Dječak čak dodaje frazu „slučajno sam ušao“, kojom si ostavlja prostora da ode bez posljedica ukoliko dobije nezadovoljavajući odgovor. Savjetovatelj odgovara u sličnom tonu, s opuštenim pozdravom „Bok!“ (redak 4), te odmah objašnjava što je *chat* Hrabrog telefona (retci 4-7). Dječak tada izražava volju za početkom razgovora (redak 8) te polako započinje razgovor o onome što ga muči (retci 9-11), no kratko prekida svoju priču jer se sjetio još jednog njemu važnog pitanja (redak 12). Savjetovateljica ne odgovara odmah, već najprije pohvaljuje dječaka za javljanje (retci 13-15). Nakon njegove kratke zahvale (redak 16), savjetovateljica odgovara na njegovo prethodno pitanje, objašnjavajući i neka ograničenja u anonimnosti (retci 17 i 18 te 20 i 21). Na taj način želi dati dječaku do znanja da će ga zaštititi ako to bude potrebno, no da njegovo povjerenje može biti sačuvano. Vrlo je važno djetetu reći koji su točno uvjeti pod kojima anonimnost ostaje sačuvana, jer onda dijete može samostalno donijeti odluku o tome koliko će toga otkriti o sebi znajući što se s tim informacijama može dogoditi.

Ovakvi počeci razgovora u *chat-u* su nešto rjeđi, najvjerojatnije zbog *log-in* ekrana s uvodnom porukom koji ipak uvede dijete u *chat* i daje mu dojam načina funkcioniranja. Uz to, na web stranici s koje djeca pristupaju *chatu* navedena su opća pravila povjerljivosti i anonimnosti koje Hrabri telefon koristi. Prema tome, djeca nerijetko imaju neko predznanje o radu *chata* prije nego što se odluče javiti. Kada i počinju razgovor na testirajući način, često vrlo brzo kreću s temom o kojoj zapravo žele razgovarati. Početna pitanja služe kao potvrda onog što su već čuli o *chatu*, kao sredstvo za dodatnu sigurnost, ali ne i kao prikaz nepovjerenja.

## 2. Konverzacijska struktura

### 2.1. Postizanje strukture

Budući da *chat* razgovori u prosjeku traju znatno dulje od primjerice, telefonskih razgovora, potreba za strukturom posebno je naglašena (Sindahl, 2011). Svako odstupanje od teme razgovora može imati za posljedicu da se sljedećih 10, 20 ili 30 minuta ne razgovara o temi koju je dijete istaknulo kao njemu najvažniju. Može se dogoditi da dijete ode iz razgovora jer nema vremena ostati dulje ili da dođe kraj radnom vremenu linije, a da se pritom zbog manjka strukture nije pokrila glavnina problema. U ovom dijelu pokušati ću opisati strukturu savjetodavnog razgovora na *chatu*, kako ju savjetovatelji i djeca postižu te do kakvih se informacija dolazi u visoko i nisko strukturiranim razgovorima.

#### 2.1.1. Fokus na određenu temu

Nerijetko se događa da se na *chat* savjetovanje javljaju djeca i mladi koji se suočavaju s teškim ili izrazito teškim problemima, poput fizičkog ili seksualnog zlostavljanja, iznimnih oblika društvene izolacije, suicidalnih misli i drugih emocionalnih teškoća. U ovom uzorku su se brojne mlade osobe javile s čitavim nizom problema koje nerijetko iznesu na samom početku razgovora. Sljedeći isječak (3) prikazuje tipičan način komunikacije primijećen u tim situacijama.

#### Isječak 3. (chat 2)

1	17:31	Savjetovatelj	Jako mi je žao čuti da ti se uzastopno događa nešto
2			loše. Voljela bih čuti nešto više o tome što ti se do-
3			gađa.
4	17:31	Savjetovatelj	Možemo krenuti nekim kronološkim redom ako ti je
5			to u redu.
6	17:32	Barbara	Znači prije 3 god mi je baka umrla i to mi je bila prva

7			smrt nekog mog bliznjeg i prvi put da sam bila na
8			pogrebu i vidjela mrtvu osobu i to nekog bliznjeg
9	17:32	Barbara	I to me rastužilo al išlo je na bolje
10	17:33	Barbara	Kao i kod svakog drugog
11	17:33	Barbara	Onda je umro još jedan obiteljski prijatelj mamu od
12			frendice je auto pregazio i bila je ko biljka neko
13			vrijeme i umrla je
14	17:33	Barbara	Mama od mog tadašnjeg dečka je umrla pri porođaju
15	17:34	Barbara	Jedan dečko me seksualno zlostavljao
16	17:34	Barbara	Prekinula sam prije mj dana s tim dečkom
17	17:34	Barbara	Roditelji će mi se rastat još malo tata ni ne zna za to
18			mama će pokrenut sve to
19	17:34	Barbara	Već mama ima drugog lika
20	17:34	Barbara	S kojim me stalno uspoređuje
21	17:35	Barbara	Puno tog.Ne znam jesam li zaboravila šta
22	17:35	Barbara	Sad mi ništa ne pada na pamet...
23	17:36	Savjetovatelj	Puno toga si mi sad nabrojala. Želim te prvo pohva-
24			liti jer vjerujem da nije lako razgovarati o svemu to-
25			me i otvoriti se, potrebna je hrabrost i snaga za to,
26			koju vidim da imaš.
27	17:36	Savjetovatelj	Što te od navedenog najviše muči, da krenemo prvo
28			s time.

Djevojka u početku razgovora navodi da ju muči više različitih tema, na što se savjetovateljica referira (retci 1-3). Predlaže djevojci da joj izloži teme kronološkim redom (redak 4), što ona prihvaća – ne eksplicitno, no počinje nabrajati svoje probleme od onih koje ona vidi kao najstarije prema najnovijima (retci 6-19). Poteškoće koje navodi odnose se na puno područja njezina života: nošenje s gubitkom bliske osobe (redak 6), nošenje sa smrću (retci 6-14), seksualno zlostavljanje u romantičnoj vezi (redak 15), prekid veze (redak 16), potencijalni razvod roditelja (redak 17), kao i proživljavanje dinamike odnosa između roditelja (retci 17 i 18), osjećaji pritiska (redak 20) od strane majke, a u svim tim temama nalaze se potencijalna bespomoćnost, tuga,

razočaranje i druge neugodne emocije. Savjetovateljica uzima trenutak da ju pohvali i zahvali joj se na hrabrosti da se otvori o svemu (retci 23-26). Primjećuje da je važno odabrati jednu od navedenih tema za vođenje razgovora pa navodi da će „krenuti prvo“ s jednom temom (retci 27 i 28). Konstrukcija rečenice koju bira odašilje dozom odlučnosti – jasno je da će se usmjeriti na samo jednu temu i tu ne ostavlja prostora za raspravu. Iako postavlja strukturu na taj način, daje djevojci priliku na izbor teme na kojoj će se zadržati, ovisno o tome što sama smatra najvažnijim u ovom trenutku (27).

U ovakvim situacijama može biti korisno sažeti sve ono što je mlada osoba rekla (Sindahl, 2011), no savjetovateljica to nije učinila – najvjerojatnije zbog toga što se cijeli razgovor odvio u tek 5 minuta, što je prilično brzo za *chat*. Općenito, sažimanje se pokazalo kao najmanje korištena savjetodavna intervencija u ovom uzorku, premda su neki *chat* razgovori trajali i preko 60 minuta. Valjalo bi ispitati koriste li se savjetovatelji dotad napisanim tekstom kako bi postigli osjećaj praćenja i razumijevanja razgovora, što može biti prijedlog budućim istraživačima.

### 2.1.2 Pružanje opcija

Već je više puta naglašeno koliko je struktura važna u savjetodavnom *chatu*, a u Isječku 3 imali smo prilike vidjeti kako izgleda konverzacija kada dijete izloži više tema odjednom. U nekim drugim razgovorima dijete je započelo i nastavilo razgovor s jednom konkretnom temom, no savjetovatelj je tu prepoznao više smjerova u kojima razgovor može krenuti.

#### Isječak 4. (chat 8)

1	17:43	Savjetovatelj	Čini mi se da te cijela situacija frustrira, da nemaš
2			konkretnu informaciju o tome što se događa, a ma-
3			mino tipkanje po mobitelu ti se čini sumnjivo
4	17:45	Gabrijela	Ma sigurna sam da nešto muti, ubija me to
5	17:45	Savjetovatelj	Moje mišljenje sada je da o ovome možemo pričati
6			na više različitih načina i zanima me koji bi tebi
7			pasao

8 9	17:45	Savjetovatelj	Možemo pričati općenito o odnosima i prevarama, što dovodi do njih i kako mogu utjecati na druge
10 11	17:46	Savjetovatelj	Ili možemo pričati o tome što ti konkretno možeš učiniti u ovoj situaciji, i što misliš da bi ti olakšalo
12	17:46	Savjetovatelj	Ili nešto treće, što se tebi čini bitno

U navedenom isječku (4). možemo uočiti upravo takav primjer. Djevojka se povjerila o sumnji kako mama vara tatu, pri čemu je savjetovateljica prepoznala nekoliko smjerova u kojima razgovor može otići. Najprije najavljuje da će joj ponuditi nekoliko opcija (retci 5-7), a zatim od retka 8 do 12 nudi opcije koje dijeli u zasebne odgovore (prva opcija od 8-9, druga od 10-11 i treća u retku 12). Ono što je važno uočiti je da savjetovateljica nudi opcije u obliku širih tema, poput kategorija. Tako objašnjava kako bi tema „odnosa i prevara“ uključivala različite elemente razgovora, od toga kako dolazi do prevara u odnosu, do toga kako prevare utječu na druge. Druga tema je usmjerena na djevojku te ne bi uključivala razgovor o odnosima, već bi se usmjerila na to što djevojka osjeća i može učiniti. Savjetovateljica ostavlja prostora za to da postoji i tema koju nije uočila kako bi djevojka sama mogla izraziti ono o čemu bi zapravo željela razgovarati. Ono što savjetovateljica također postiže ovakvim postavljanjem strukture je dublje uključivanje djevojke u proces savjetovanja – koristeći svojevrsnu metakomunikaciju – vrstu komunikacije kojom se sugovornika upoznaje s procesom govornikova razmišljanja (Sidnahl, 2011) - koja se može jasno primijetiti u retcima 5-7. Tu savjetovateljica raspisuje svoja razmišljanja vezana uz temu s kojom se djevojka javlja i time ju informira ne samo o svom viđenju problema već i o mogućim smjerovima u kojima savjetovanje može ići. Metakomunikacija doprinosi transparentnosti i služi za postizanje uspješnije suradnje (Sindahl, 2011).

U oba primjera koja se odnose na postizanje strukture, vidimo da su savjetovatelji oni koji vode „glavnu riječ“ u tome kako će se doživljaj strukture postići. Pritom, oni preuzimaju kontrolu nad razgovorom, ali ne isključuju mladu osobu iz odluke o tome kamo će razgovor krenuti. Nastoje uočiti, parafrazirati i razjasniti teme s kojima je dijete ili mlada osoba došla, a onda daju samom djetetu na izbor čemu će se dalje posvetiti. Nerijetko se dogodi da dijete i dalje ne zna o čemu zapravo želi razgovarati,

što je informacija koju savjetovatelj sazna nakon što postavi pitanja usmjerena na postavljanje strukture. No, i to su vrijedne informacije koje dalje pomažu savjetovatelju u tome da pruži djetetu adekvatnu pomoć – nekad i samo u obliku razjašnjenja pravog problema. Nakon što savjetovatelj i dijete direktno ili indirektno odaberu temu, slijedi zadatak istraživanja te teme. Pritom se savjetovatelji, ali i djeca, služe različitim konverzacijskim alatima koji im pomažu postići dublje razumijevanje problema.

## 2.2. Pitanja

S obzirom na sve elemente komunikacije koji izostaju u *chatu*, važno je imati na umu kako se ništa ne zna o djetetu odnosno o savjetovatelju dok to nije „izrečeno“ – točnije, napisano. Pitanja su u ovom mediju možda i za stupanj važnija nego u drugim medijima savjetovanja. Savjetovatelji često razviju svojevrstnu ideju o tome što bi druga osoba mogla osjećati, no u *chatu* to može biti veoma varljiv osjećaj (Sindahl, 2011). S obzirom da su pitanja toliko važna, važno je ispitati kako ih savjetovatelji uvode u razgovor te kako ih strukturiraju. Također, važno je istražiti postavljaju li djeca pitanja, koliko to često rade i u kojim situacijama te kakvu povratnu informaciju dobiju u tim situacijama.

Savjetovanje je obostrani proces i postavljanje pitanja s obje strane može značiti veći sinkronizaciju u odnosu (Sindahl, 2011). Osim samog postavljanja pitanja, važno je da ona budu i odgovorena. U ovom dijelu bit će prikazani neki uočeni trendovi u postavljanju pitanja od strane djece, mladih i savjetovatelja, kao i u odgovorima na ista.

### 2.2.1. Postavljanje više od jednog pitanja

Isječak 5. (chat 1)

1	19:22	Anita	Bojim se
2	19:23	Savjetovatelj	Čega se bojiš?
3	19:24	Anita	Bojim se otići u školu zato što znam što će biti
4	19:24	Anita	Znam da će mi se rugati, čupati me za odjeću i
5			govoriti da se oblačim kao ciganka i gurati me
6	19:25	Anita	U zid i prijetiti

7	19:26	Savjetovatelj	Ako sam te dobro razumjela, osim što te zadirkuju,
8			i prijete ti? To me zaista brine i to nije mala stvar.
9			Što ti točno prijete? Zna li razrednica za to?
10	19:26	Anita	Ne

Navedeni isječak razgovora prikazuje jedan od opaženih slučajeva u ovom uzorku, a odnosi se na situacije kada savjetovateljica postavi više od jednog pitanja odjednom. Djevojka na početku isječka navodi kako se boji (redak 1), na što savjetovateljica postavlja pitanje o razlogu straha (redak 2). Djevojka objašnjava razlog svojih strahova, odnosno pruža vrlo detaljan odgovor na postavljeno pitanje (retci 3-6). Njezin odgovor zabrinuo je savjetovateljicu, što joj i poručuje (redak 8) te u tom trenutku postavlja tri različita pitanja s potrebom da sazna što je više mogućih informacija (retci 7-9). Međutim, djevojka kratko odgovara samo s „ne“ (redak 10). Pritom nije u potpunosti jasno je li djevojka odgovorila samo na posljednje pitanje, na neko od prethodnih ili na sve zajedno.

U ovom uzorku se pokazalo kako djeca vrlo često odgovore samo na jedno od postavljenih pitanja u slučajevima kada savjetovatelji postave više pitanja odjednom. Obično odgovore samo na posljednje postavljeno pitanje, dok ostala budu zanemarena. U slučaju navedenog isječka, razgovor je u tom trenutku trajao više od 30 minuta te su djevojka i savjetovateljica već zaokružile jednu cjelovitu temu. Ova tema se otvorila nakon što je savjetovateljica pitala želi li djevojka razgovarati o još nečemu što ju muči. Možda baš u tome, kao i u činjenici da je *chat* u tom trenutku mogao biti otvoren još otprilike 30 minuta do kraja radnog vremena, leži razlog zašto je savjetovateljica poželjela požuriti savjetodavni proces.

Kao što je već navedeno, budući da djeca često zanemaruju tako postavljena pitanja, valja razmisliti o smislenosti postavljanja više pitanja odjednom.

### 2.2.2. Protupitanja

Djeca i mladi u savjetovanju postavljaju pitanja u puno manjoj mjeri nego savjetovatelji, što je trend koji je uočen i u drugim zemljama (Sindahl, 2011). Djeca

najčešće postavljaju pitanja kada ih zanima odgovor na neki konkretan problem i to je ono po što su došla u savjetovanje (npr, Isječak 6, retci 1-2) ili kada se raspituju o radu linije i savjetovatelja (kao što je prikazano u isječku 2, retci 3 i 12). Trend koji je primijećen prilikom postavljanja pitanja od strane djece i mladih je taj da savjetovatelj oprezno pristupa odgovaranju na ista i često to čini postavljanjem protupitanja.

#### Isječak 6. (chat 6)

1	19:47	Dubravko	Što mogu učiniti ako me jedan učenik koji ide samom u razred maltretira i tuče?
2			
3	19:48	Savjetovatelj	Žao mi je čuti što ti se događa. Voljela bih saznati nešto više o tome. Što točno misliš kada kažeš da te učenik iz tvog razreda maltretira i tuče?
4			
5			

Kao što se može vidjeti u Isječku 4, savjetovateljica ne daje odgovor na direktno postavljeno pitanje, već uzima vremena da reflektira i parafrizira ono što je dijete reklo te da postavi protupitanje kako bi saznala više informacija (retci 3-5). Ovakav način izmjene aktera u komunikaciji je uobičajen iz više razloga. Najprije, djeca često imaju očekivanja da se na savjetodavnim linijama „daju savjeti“ (Stommel, 2016) pa nerijetko kreću u razgovor s direktnim postavljanjem problema u nadi kako će odmah dobiti savjet kojeg su dugo vremena čekali. Jasno je da tu savjetovatelj neće odmah odgovoriti na postavljeno pitanje, jer mu nedostaje velik dio kontekstualnih informacija koje mogu utjecati na konačnu intervenciju. Važno je uočiti kako savjetovatelj ne ističe da ne može odgovoriti na pitanje, već jednostavno odgovara protupitanjem – uparujući ga s parafriziranjem i reflektiranjem kako bi pokazao da je „čuo“ dijete, a ne da ga jednostavno ignorira.

### 2.3. Izmjena aktera

U komunikaciji licem u lice održavanje sinkronizirane komunikacije teče prirodno – prateći neverbalne znakove sugovornika, govornik može pretpostaviti kad on želi nešto reći, kad mu prepušta riječ i sl. Za vrijeme *chatanja* neverbalni dio izostaje, stoga izmjena aktera počiva na drugačijim pravilima komunikacije. U današnje vrijeme komunikacija se često odvija putem neverbalnih kanala poput SMS poruka, mobilnih i



*online* aplikacija koje koristimo da bi ostali u kontaktu s prijateljima i poznanicima. Porast korištenja takvih sredstava komunikacije omogućio je da se i putem navedenih kanala ostvari komunikacija sličnih pravila kao i „licem-u-lice“. U kontekstu *chat* savjetovanja, zanimljivo je promotriti komunikaciju dvoje nepoznatih ljudi i proučiti kojim konverzijskim znakovima oni jedno drugome prepuštaju mjesto u komunikaciji.

#### Isječak 7, (chat 16)

1	18:13	Lara	Pokušala sam joj objasniti da je to opasno i da mi
2			mora obećati da će prestati ali... svaki puta se pono-
3			vilo
4	18:14	Savjetovatelj	Jako mi je drago da si joj ti ukazala na opasnost koju
5			rezanje nosi
6	18:14	Savjetovatelj	Kako si se ti osjećala kad si to saznala?
7	18:14	Lara	Bila sam pogođena
8	18:15	Savjetovatelj	Vjerujem da ti nije bilo lako čuti da ti je prijateljica
9			tužna i da svoj život izlaže takvoj opasnosti
10	18:16	Savjetovatelj	Vjerujem da ti nije bilo lako i kad je prekršila obe-
11			ćanje. Kako si tad reagirala?

U uzorku ovog istraživanja dalo se primijetiti kako konverzacija teče prilično jednostavno. Dijete i savjetovatelj obično pokazuju dobro međusobno razumijevanje i ne dolazi do puno preklapanja između njihovih rečenica, već konverzacija teče sinkronizirano. Trend koji je primijećen prilikom proučavanja izmjene aktera je uvelike strukturiran redoslijed odgovaranja na upite od strane savjetovatelja. Isječak 7 prikazuje jednu od tipičnih sekvenci kroz koje savjetovatelji postavljaju strukturu izmjene govornika – najprije reflektiraju izrečene osjećaje ili misli djeteta (retci 3-4 i 7-9), a potom postavljaju pitanje (retci 5 i 10) kako bi dali jasan znak djetetu da može nastaviti sa svojom pričom. To je trend koji se ponavlja kod različitih savjetovatelja. Pritom, dijete nekad ostavi „prostora“ u obliku nekoliko minuta kako bi savjetovatelj mogao doprinijeti svojim mislima, a nekad savjetovatelj „uskače“ u konverzaciju svakih nekoliko djetetovih poruka kako bi lakše usmjerio razgovor u smjeru u kojem želi. S obzirom da *software* kojeg Hrabri telefon koristi za *chat* ne bilježi sekunde, teško je reći o koliko vremena se radi kad dijete odluči napraviti pauzu i prepustiti mjesto u

konverzaciji savjetovatelju, no kad promatramo minute u uzorcima obično nađemo na razliku od minute ili dvije između djetetove izjave i savjetovateljeva odgovora.

## 2.4. Izmjena tema

Dosad se već pokazalo kako struktura ima važnu ulogu u *chat* savjetovanju, a načini na koje savjetovatelji postavljaju strukturu praktički onemogućuju česte izmjene tema. Međutim, one se ipak povremeno događaju. Jedan učestali razlog promjene teme je prijelaz s razgovora o problemu na intervenciju, kao što prikazuje Isječak 8.

### 2.4.1. Prijelaz na intervenciju

Isječak 8. (chat 20)

1	18:44	Savjetovatelj	Vjerujem da ti je teško povjeriti se roditeljima oko
2			takve teme
3	18:44	Savjetovatelj	Pa bih ti predložila da pokušamo smisliti zajedno
4			neki način kako da im kažeš
5	18:44	Savjetovatelj	Što ti se čini od te ideje?

Svaki savjetodavni razgovor bi prije ili kasnije trebao doći do faze razgovora o intervencijama koja je nužna da bi se postigao savjetodavni cilj. Pokazalo se da savjetovatelji na ovu fazu uglavnom prelaze samoinicijativno, no uz suradnju s djetetom na način da najprije predlože intervenciju o kojoj bi željeli razgovarati (retci 3 i 4), a potom pitaju dijete kako mu se to čini (redak 5). Dijete često ne odgovori izravno na postavljeno pitanje, već nastavlja razgovarati o predloženoj intervenciji, čime se dotadašnja tema razgovora mijenja.

Ipak, postoje situacije u kojima se tema razgovora mijenja, a da ta promjena nije nužna ni poželjna u savjetodavnom razgovoru. Sljedeći isječak prikazuje jedan od takvih slučajeva.

## 2.4.2. Odstupanje od strukture

### Isječak 9 (chat 5)

1 2 3 4 5 6 7 8	18:08	Savjetovatelj	Koliko sam shvatila, smatraš da ona tebe ne podnosi jer si žensko. Smatram da nije u redu odnositi se prema nekome loše radi toga što je muško ili žensko. Također, želim istaknuti kako ti nisi manje vrijedna zbog toga što si žensko, bez obzira na to što netko drugi rekao. Mislim da je važno da pričate unutar obitelji o vašem odnosu zato što nije u redu da se ljudi unutar obitelji loše odnose jedni prema drugima.
9	18:09	Dragica	Da.
10 11	18:09	Savjetovatelj	Na početku si mi rekla da si razmišljala o samoubojstvu i to me brine. Koliko često razmišljaš o tome?
12 13 14	18:10	Dragica	Pa sada ne koliko i prije. Razmišljala sam o tome 5-6 puta, ali sam znala da mi neće pomoći, i zbog toga sam odustala.
15 16	18:11	Dragica	A mn brine moja baka. Ona je jako negativna i bojim se da to loše utiče na moju mamu
17 18 19 20	18:13	Savjetovatelj	Puno ljudi u životu pomisli na samoubojstvo, međutim mene brine što si ti tako mlada. Kako to misliš da ti neće pomoći? Na koji način misliš da loše utječe na mamu?
21 22	18:14	Dragica	Neće mi pomoć jer ću izgubit život, a time ću mnogo toga propustiti, nadam se lijepog
23	18:14	Dragica	Jer joj prwnosi lošu energiju
24	18:14	Dragica	N*
25 26 27 28	18:15	Savjetovatelj	Slažem se s tim da ćeš mnogo toga propustiti i smatram da je cijeli život pred tobom. Lijepo je da pozitivno gledaš na budućnost. Kako se ponaša prema mami?

Isječak prikazuje primjer u kojem je savjetovateljica nastojala promijeniti temu zbog informacija napisanih na početku razgovora (retci 10 i 11), no u tome nije naišla na odobravanje od strane djevojke. Isječak počinje savjetovateljičinim parafraziranjem djevojičinog obiteljskog problema (redak 1), izražavanja podrške u formi vlastitih mišljenja (retci 2 i 3) i važnih činjenica (retci 3-5). Također, dodaje prijedlog kako bi svi u djevojičinoj obitelji trebali razgovarati o tome što se događa (retci 6-8), s čim se

djevojka slaže (redak 9). Savjetovateljica se tada ne zadržava na dotadašnjoj temi odnosa s bakom i mamom, već doživljava tu temu barem na kratko zatvorenom i vraća se na početak razgovora kad je djevojka spomenula svoje emocionalne teškoće (retci 10 i 11). Djevojka odgovara na postavljeno pitanje (retci 12-14), no vrlo brzo nakon toga vraća se na temu odnosa s bakom (retci 15 i 16). U sljedećih nekoliko izmjena odgovora (retci 17-28) dolazi do miješanja dviju tema. Savjetovateljica izražava potrebu nastaviti razgovarati o emocionalnim teškoćama djevojke, odnosno razmišljanju o suicidu, zbog čega nastavlja s pitanjem vezanim uz tu temu (retci 18 i 19). Istovremeno, prepoznaje djevojčinu potrebu da priča o baki, pa u istom odgovoru postavlja i dodatno pitanje (retci 19 i 20). Djevojka odgovara na oba pitanja: najprije na pitanje o samoubojstvu, završavajući odgovor u pozitivnom tonu kako bi naglasila da je ta tema za nju završena (retci 21 i 22). Zatim odgovara na pitanje o baki, kratko i s vrlo malo detalja, kao da želi ostaviti prazan prostor kojeg savjetovateljica može ispitati (redak 23). Savjetovateljica se u sljedećem odgovoru još kratko referira na temu samoubojstva, pohvaljujući djevojku na trenutnom razmišljanju (retci 25-27), a zatim postavlja pitanje kojim želi bolje ispitati situaciju s bakom i mamom (retci 27 i 28), naglo se vraćajući na prvotnu temu razgovora.

Ovakav način komunikacije, premda rijedak u uzorku ovog istraživanja, pokazuje se neadekvatnim. Do miješanja i izmjena tema dolazi uslijed nedostatka u postavljanju strukture i granica razgovora, a pokazalo se da u tim situacijama savjetovatelj i dijete ne dolaze do konkretne intervencije, dublje podrške ili čak „obostranog“ završetka razgovora. Iako neka odstupajuća pitanja mogu služiti savjetovatelju da produbi svoje kontekstualno znanje o djetetu (npr. pitanje o samoubojstvu u prethodnom slučaju moglo je služiti boljoj procjeni emocionalnog stanja djevojke), važno je da kod takvih pitanja djetetu bude jasno zašto su postavljena. U tim situacijama mogu pomoći spomenute vještine metakomunikacije, jer bi na taj način djetetu bilo jasnije zbog čega pitamo naizgled odstupajuća pitanja, te da ga zapravo ne „napuštamo“ u temi koja ga zanima.

Djeca iz razgovora nalik Isječku 9 uglavnom odlaze nakon dugo vremena, često usred ili prije dijela razgovora o intervencijama i bez pozdrava. Drugim riječima, savjetodavni razgovor se kontinuirano odvija u početnim fazama razgovora (uspostavi povjerenja, definiranju teme), a savjetovatelji ne uspijevaju prijeći na sljedeće faze iako

razgovor traje jednako ili dulje od prosječnog razgovora na *chatu*. Ne može se na temelju tako malog uzorka i samo jedne strane uvida u proces savjetovanja pretpostaviti da djeca odlaze iz takvih razgovora nezadovoljna, no ono što je sigurno je da odlaze iz razgovora bez pravog plana o tome što učiniti u vezi problema zbog kojeg su se javili. Ovaj primjer još jednom dokazuje koliko su adekvatno definiranje problema i proces strukturiranja razgovora važni u *chat* savjetovanju.

### **3. Središnji dio razgovora**

Ovaj dio rada posvećen je značajkama konverzacije koje se obično pojavljuju nakon otvaranja razgovora i prije njegovog završetka, a da se pritom ne odnose na strukturne aspekte (kojih ima u svim dijelovima savjetodavnog razgovora). Proučavane teme odnose se na savjetovateljevo poticanje djetetove komunikacije i otvaranja, načine pružanja podrške djetetu te značajkama konverzacije prilikom dolaska do nesuglasica između djeteta i savjetovatelja.

#### **3.1. Poticanje konverzacije**

Otvaranje nepoznatoj osobi djeci može predstavljati izrazito stresni, nepoznati teritorij u kojem nisu sigurni koliko i kako se mogu izraziti te što će ih tamo dočekati. Važno je da su savjetovatelji svjesni tog potencijalnog stresa i da po potrebi koriste značajke konverzacije za poticanje djeteta na daljnje otvaranje. U *chatu* je to posebno važno s obzirom na malenu količinu dobivenih informacija u puno vremena (u odnosu na druge savjetodavne medije). O jednom vidu poticanja na razgovor bilo je govora ranije, u dijelu otvaranja razgovora („testirajući početak“), no kada govorimo o središnjem dijelu savjetodavnog procesa, nailazimo na dodatne konverzijske tehnike poticanja.

##### **3.1.1. Pružanje topline**

Djeca često trebaju poticaj kada ih je strah da će naići na nerazumijevanje starijeg savjetovatelja. Ponekad tijekom predstavljanja svog problema naglašavaju kako su

svjesni da njihov problem nije ozbiljan, čime postavljaju obranu za slučaj da i savjetovatelj smatra jednako i da ne shvaća njihov problem onako kako ih oni shvaćaju.

#### Isječak 10 (chat 17)

1	19:28	Laura	U srednjoj sam školi, pa ono, znam da još ne razumim
2			prave probleme al ovo je ono šta ja znam i meni nije
3			lipo baš
4	19:29	Savjetovatelj	Slobodno mi napiši što te muči. Svaki problem može
5			osobi biti težak i zanima me što tebe muči.

Isječak 10 primjer je koji nalikuje ranije spomenutom „testirajućem početku“, no radi se o značajkama konverzacije koje se pojavljuju u različitim fazama razgovora, od početka do kraja. Djevojka se, kao što je ranije navedeno, brani od mogućeg savjetovateljevog odbijanja na način da uz spomenuti problem dodaje kako zna da se ne radi o „pravom problemu“ jer je još uvijek srednjoškolka (retci 1-3). Savjetovatelji u takvim situacijama reagiraju vrlo slično, znajući koliko je važno potvrditi djetetu da je njegov ili njezin problem relevantan. Tako savjetovateljica i u ovom slučaju najprije poziva djevojku na otvaranje (redak 4), dodajući kako svaki problem može biti težak te da ju zanima što djevojku muči (retci 4 i 5).

Ovakvi odgovori od strane savjetovatelja uvijek su prožeti dozom topline, koja predstavlja glavno sredstvo poticanja na otvaranje. Redovito se pozivaju na svoje osjećaje, odnosno, govore o interesu za djetetov problem u prvom licu (npr; „zanima me što te muči“). Čak i kada dijete nije eksplicitno izjavilo da ga plaši mogućnost da njegov problem ostane neshvaćen, ovakav način reakcije od strane savjetovatelja je čest i pomaže djetetu da se osjeti sigurnijim i shvaćenijim u razgovoru.

#### 3.1.2. Suočavanje sa šutnjom

Druga situacija u kojoj je potrebno potaknuti dijete na razgovor je kada nastane šutnja, odnosno dulji izostanak odgovora od strane djeteta.

#### Isječak 11 (chat 1)

1	18:59	Savjetovatelj	Želim ti reći kako ponašanje tvojih kolega u razredu
---	-------	---------------	--

2			nikako nije u redu. I da nisi ti tome kriva. Nitko nema
3			pravo donositi zaključke o drugoj osobi i odnositi se
4			s nepoštovanjem prema njoj. Ja vjerujem da si ti
5			jedna divna osoba i dobra prijateljica.
6	19:02	Savjetovatelj	Uzmi si vremena koliko ti treba. Tu sam za tebe i
7			čekam.
8	19:03	Anita	Teško mi je o tome
9	19:05	Savjetovatelj	Želiš li možda o nečemu drugome razgovarati?
10	19:05	Anita	O čemu
11	19:07	Savjetovatelj	Bilo čemu što te brine. Vjerujem da si se zato i javila
12			tu na Hrabri. Razumljivo je da ti je teško biti u situaci-
13			ji u kojoj se trenutno nalaziš. Meni je zaista stalo da
14			se osjećaš bolje.
15	19:09	Anita	Dosta sam sramežljiva i sigurno su u pravu zato što se
16			ne želi družiti s menkb

Isječak 11 prikazuje jedan od češćih konverzacijskih obrazaca u situacijama kada nastane šutnja u *chat* savjetovanju. Isječak započinje savjetovateljičinim pružanjem podrške djevojci koju brine ponašanje vršnjaka (retci 1-5). Nakon 3 minute izostanka odgovora od strane djevojke, savjetovateljica piše kratku poticajnu poruku u kojoj poručuje kako je u redu da joj treba vremena i da će ju čekati koliko je potrebno (retci 6 i 7). Djevojka odgovara kratkim odgovorom kako bi dala do znanja da je još tu i da postoji razlog nastaloj šutnji (redak 8). Sljedeće 2 minute nema izmjene odgovora, što savjetovateljica ponovno interpretira kao šutnju. Ovaj put nudi djevojci izlaz iz nastale situacije na način da promijene temu (redak 9). Djevojka ne zna o kojoj bi temi mogli razgovarati (redak 10), pa joj savjetovateljica kratko pojašnjava čemu sve služi Hrabri telefon (redak 11). Ulogu Hrabrog telefona ne objašnjava detaljno, već koristi taj prostor da potakne djevojku na nastavak razgovora, dajući joj do znanja da je u redu da brine o sebi (retci 11-14). Nakon toga, djevojka nastavlja razgovor o vršnjacima (retci 15 i 16).

Čini se da savjetovatelji daju barem 2 minute prostora šutnji. U ovom uzorku, savjetovatelji su često pretpostavljali da dijete možda ima tehničkih poteškoća, a ne da je šutnja nastala iz procesnih razloga savjetovanja, osobito kada se šutnja dogodi u početnom dijelu razgovora. Savjetovatelji obično ostave prostora djetetu da na sebi adekvatan način izađu iz šutnje predlažući im opcije o tome kako razgovor može započeti ili se nastaviti, u slučaju da se šutnja pojavila tijekom središnjeg dijela

razgovora. Ako je razlog djetetove šutnje pisanje dugačke poruke, što se često nalazi na početku razgovora, tada se ono obično ne obazire na postavljena pitanja već nastavlja s pisanjem i šalje poruku kada je spremna. U tom slučaju savjetovatelji mogu vidjeti oznaku da dijete piše, no ponekad pitaju dijete ima li tehničkih poteškoća, vjerojatno kako bi mu dali do znanja da ga čeka. Ako je razlog šutnje drugačiji, dijete se obično kratko referira na postavljeno pitanje kako bi dalo do znanja savjetovatelju da je prisutno, kao što je slučaj u Isječku 11.

Ono što je također zanimljivo istaknuti u ovom kontekstu je izostanak signalnih markera – znakova koje u komunikaciji koristimo kako bi pokazali drugoj osobi da ju slušamo te ih i na taj način koristimo za poticanje komunikacije, npr „aha“, „hmm“ ili „okej“. Sličan se nalaz pokazao i u drugim istraživanjima *chat* savjetovanja. Pokazuje se da savjetovatelji češće koriste parafraziranje i metakomunikaciju kako bi pokazali djetetu da ga slušaju. Signalni markeri – ako se koriste – stoje na početku takvih rečenica, a ne samostalno kao u govornoj komunikaciji, te obično služe drugačijoj svrsi (Danby, Butler i Emmison, 2009; Stommel, 2016).

### 3.2. Načini pružanja podrške

Savjetovatelji koriste empatiju i metode pružanja podrške kako bi klijenti mogli lakše iskoristiti vlastite snage i vještine u rješavanju nekog problema (Mallen, 2005). Pritom, oni koji su navikli raditi u uvjetima licem-u-lice izvještavaju koliko im je teže postići isti stupanj empatije i pružanja emocionalne podrške bez kontekstualnih i auditornih znakova (Harris i sur., 2011). Temeljem takvog razmišljanja mogli bismo pretpostaviti kako će pružanja podrške u *chatu* biti malo, no u ovom uzorku nije takav slučaj. Podrška se u *chatu*, kao i drugim oblicima pružanja pomoći, najčešće provodi korištenjem parafrazirajućih i/ili reflektirajućih rečenica, kako bi se iskoristile informacije koje je dijete ranije navelo o sebi ili svom problemu. Pronađena su dva važna konverzacijska obrasca, ovisna o tome procijeni li savjetovatelj da je potrebno usmjeriti se na dijete ili na situaciju.



### 3.2.1. Normalizacija

U situacijama kad savjetovatelj procijene da dijete treba podršku u nošenju s okolinom, a ne sa slikom o sebi, tada uglavnom koriste pristup normalizacije situacije kako bi pružili podršku djetetu. Jedan takav primjer vidljiv je u Isječku 13.

Isječak 13. (chat 13)

1	17:21	Josipa	I mama se ljuti užasno i sve a ja stvarno bii al nemogu
2			se koncentrirat ni nišš eto sad bi morala učiti povijest
3	17:23	Savjetovatelj	Vidim da si zabrinuta jer se ne možeš natjerati da učiš
4			i vjerujem da ti nije lako kad se mama ljuti na tebe.
5			Ponekad nam se svima dogodi takav period u životu
6			kada nam se ne da učiti i kada nam nedostaje moti-
7			vacije.
8	17:23	Josipa	Točno to

Djevojka koja se ne može koncentrirati na učenje često je u razgovoru spominjala roditelje i školu kao aktore koji joj stvaraju pritisak i koji su pravi razlog njezina problema – to ju je mučilo više nego što ju muči manjak motivacije za učenjem. U Isječku 13 najprije spominje mamu koja se ljuti (redak 1), što joj ne pomaže u učenju jer se i dalje ne može koncentrirati (retci 1 i 2) te dodaje kako bi „morala“ učiti povijest (redak 2). „Morati“ je riječ kojom nastoji naglasiti koliko je važno da krene učiti zbog vanjskih razloga (nisu jasno navedeni, no može biti da se bliži ispit ili je mami važno da uči). Savjetovateljica najprije reflektira ono što je djevojka rekla želeći joj dati do znanja da empatizira s njom (retci 3 i 4), a potom pokušava normalizirati situaciju u kojoj se djevojka nalazi kako bi se bolje osjećala u vezi svog problema (retci 5-7). Djevojka dobro reagira na takav oblik podrške, slažući se sa savjetovateljicom (redak 8).

### 3.2.2. Isticanje djetetovih snaga

U situacijama u kojima dijete više puta naglasi kako misli negativno o sebi (što može izraziti i kroz rečenice o tome kako smatra da ga drugi ljudi vide), savjetovatelj

obično nastoje podržati dijete na način da pokušavaju promijeniti njegovu sliku o sebi. Jedna takva situacija može se vidjeti u Isječku 12.

#### Isječak 12 (chat 7)

1	19:12	Edita	Pa da, stalo mi je, jedino što radim je da pišem bilješke
2			o onome što znam, pa me to malo opušta.
3	19:13	Savjetovatelj	Drago mi je da imaš nešto što te opušta na taj način
4	19:13	Savjetovatelj	Mislim da je baš jako pohvalno što sama istražuješ i
5			poštuješ svoje interese, to mi se čini baš zrelo od tebe
6	19:14	Edita	Mnogo vam hvala.

Djevojka se javila na *chat* zabrinuta zbog toga što ima interese koji se uvelike razlikuju od interesa njezinih prijatelja, zbog čega tvrdi da ju smatraju „glupom“ i „ludom“. Savjetovateljica se usmjerila na naglašavanje djevojčinih snaga kako bi umanjila osjećaj kojeg joj stvaraju drugi ljudi. U Isječku 12 može se promotriti jedna od njihovih interakcija. Najprije, tijekom razgovora o problemu djevojka navodi kako vodi bilješke o predmetu svojih interesa te da to na nju djeluje opuštajuće (retci 1 i 2). Savjetovateljica to pohvaljuje u prvom licu (redak 3), šaljući na taj način poruku da joj je djevojka tijekom razgovora postala draga i da je na njezinoj strani. Nakon osobne poruke, detaljnije podržava ono što je djevojka ranije napisala, te dodaje da joj se zbog toga čini zrela, što je ponovno jedan osobni dojam (retci 4 i 5). Djevojka se na tome zahvaljuje, koristeći riječ „mnogo“ kojom želi naglasiti koliko joj znači čuti takve riječi (redak 6).

Djeca često napišu o sebi puno više nego što zapravo sami primjećuju. Referirajući se na osobine koje je dijete iskazalo o sebi, savjetovatelj može postići da ono stekne jasniji uvid u svoje vještine i sposobnosti, što je već jedan oblik intervencije u savjetovanju. U situacijama u kojima dijete jasno izlaže negativan stav o sebi, savjetovatelj često koriste pristup naglašavanja „pohvalnih“ osobina, na što djeca dobro reagiraju – obično direktnom zahvalom tijekom razgovora ili na samom kraju savjetodavnog *chata*. U situacijama u kojima dijete ne naglašava negativan stav o sebi, savjetovatelj se usmjeravaju na problem tijekom većine razgovora, međutim na samom kraju sažmu i neke djetetove pozitivne osobine. Njih vjerojatno koriste kako bi osnažili dijete u provođenju dogovorene intervencije.

### 3.3. Konverzacija prilikom nesuglasica

S obzirom na sve već navedene nedostatke *chat* savjetovanja, koji se većinom odnose na veću mogućnost nastanka nerazumijevanja između klijenta i savjetovatelja u odnosu na druge oblike savjetovanja, moglo bi se očekivati kako će u *chat* savjetovanju često dolaziti do nesuglasica između aktera. Međutim, u ovom uzorku rijetko je dolazilo do njih. Izuzev jednog *chata* u kojem se dječak javio nezadovoljan dobivenim savjetom od dana ranije no tražeći daljnja rješenja, u ostalim transkriptima rijetko su se nalazili znakovi nerazumijevanja. Ako su i postojali, oni su se uglavnom nalazili u fazi kojoj bi savjetovatelj već bio u procesu pružanja nekih intervencijskih ideja, dok bi se dijete zadržavalo na ranije izrečenoj problematici.

Isječak 14. (chat 19)

1 2	17:46	Savjetovatelj	Čini mi se da ne vjeruješ da mi je važan ovaj razgovor s tobom? Pitam se kako to da tako misliš?
3	17:48	Lovro	a kako je tebi kao osobi važan ovaj razgovor?
4 5 6	17:49	Savjetovatelj	Hrabri telefon želi biti tu za djecu i mlade i pomoći im kad imaju probleme. Važno nam je saslušati svaku osobu koja nam se javi i pokušati je razumijeti.
7	17:49	Lovro	a dali ti mene razumiješ makar malo
8 9	17:51	Lovro	mislim nije da sumnjam u tebe ali ipak malo si me zbunila i ti pojedinim pitanjima
10 11 12 13 14	17:51	Savjetovatelj	Trudim se razumijeti situaciju u kojoj se nalaziš. Stalo mi je da pronađemo neko rješenje, no čini mi se kao da ti se ne sviđa ono što ti pišem. Pitam se kako to da si se ponovo javio i koja su tvoja očekivanja od Hrabrog Telefona?
15 16	17:53	Lovro	Da me potaknete i dadnete savijet da kako da se izbacim iz ove situacije

Isječak 14 prikazuje jednu situaciju u kojoj je došlo do konflikta i način na koji ga savjetovateljica nastoji razriješiti. Savjetovateljica najprije parafrizira ranije izrečeno, kako bi pokušala razjasniti zašto dječak misli da nju ne zanima njihov razgovor (retci 1 i 2). Dječak ne odgovara na postavljeno pitanje, već odgovara protupitanjem (redak 3), izražujući frustraciju oko misli kako nekome može biti važan razgovor s nepoznatom

osobom. Savjetovateljica, premda je pitanje bilo postavljeno na osobnoj razini, odgovara iz uloge Udruge – kao da je Hrabri telefon živo biće, skupina ljudi kojoj je cilj slušati drugu djecu zato što to žele (retci 4-6). Dječak se referira na posljednje rečeno i pita ju da li ga savjetovateljica razumije barem malo (redak 7), nakon čega objašnjava zašto mu je to sumnjivo (retci 8 i 9). Savjetovateljica ponovno ne daje direktan odgovor na njegovo pitanje, već odgovor kojim poručuje da ga želi razumjeti, ostavljajući si pritom prostora mogućnosti da ga možda ipak ne razumije (redak 10). Naglašava svoju želju da zajednički nađu rješenje problema (redak 11), no navodi kako joj se čini da nemogućnost pronalaska rješenja dolazi s njegove strane (redak 12). Zatim ga pita, direktno, što ga je potaklo da se ponovno javi Hrabrom telefonu, odnosno što očekuje od savjetovatelja na *chatu* Hrabrog telefona (retci 12-14).

Pitanje koje savjetovateljica postavlja na kraju je pitanje koje se pronašlo u svim situacijama u kojima je došlo do bilo kakve nesuglasice u uzorku ovog istraživanja. Savjetovatelji tim pitanjem ostavljaju prostora mogućnosti da dosad nisu uspješno definirali problem ni motivaciju s kojom se dijete javilo te pokušavaju saznati tu informaciju direktnim pitanjem djetetu. U ovom uzorku, nijedno dijete nije znalo jasno izreći svoja očekivanja. Kao u slučaju dječaka iz Isječka 14, odgovor se uglavnom okreće oko toga da djeca žele rješenje problema i očekuju dobiti to rješenje. Nesuglasice u drugim *chatovima* nisu bile toliko izražene i savjetovatelj i dijete bi uvijek nekako došli do teme o kojoj dijete želi razgovarati. Međutim, u slučaju ovog dječaka, do odgovora nisu došli, a *chat* je trajao još više od pola sata (čak se ponovno javio).

„Očekivanje“ je koncept kojeg može biti teško razumijeti i u odrasloj dobi. Čini se važno u ovim situacijama djetetu postaviti to pitanje na dobi primjereniji način, uz potencijalne opcije u vezi toga što bi sve mogla biti njegova/njezina očekivanja. Savjetovateljeva reakcija da istraži očekivanja u situacijama nesuglasica čini se primjerena, no valja ispitati način na koji je do očekivanja najbolje doći. Zbog nedostatka nesuglasica u ovom uzorku, taj dio nije mogao biti adekvatno istražen.

## 4. Završni dio razgovora

Svaki savjetodavni razgovor ima svoj kraj i zanimljivo je ispitati kako se kraj manifestira u *chat* okruženju. *Chat* pruža djetetu moć anonimnosti i kontrolu otkrivanja, ali i kontrolu odlaska kada god ono to želi. Ako ode, nitko ga neće i ne može zaustaviti i ne mora se više nikada vratiti. *Chat* se može prekinuti iz niza razloga, poput tehničkih poteškoća, dolaska druge osobe u prostoriju u kojoj je dijete, djetetu može biti dosadno ili teško nastaviti razgovor pa ode, a može se prekinuti i obostranim pozdravom. U okvirima konverzijske analize pronađena su dva obrasca završavanja razgovora s obzirom na okolnosti.

### 4.1. „Prisiljeni“ završetak

Do „prisiljenog“ završetka dolazi kada dijete ili savjetovatelj iz nekog razloga moraju uskoro otići iz razgovora, no imaju vremena to međusobno iskomunicirati. Vrlo čest razlog prekida razgovora u ovom uzorku bio je kraj radnog vremena *chata*. Zbog okolnosti u kojima udruga Hrabri telefon djeluje, nije moguće produžiti *chat* nakon 20 sati, zbog čega savjetovatelji moraju biti spremni na samoinicijativno završavanje razgovora do 20 sati ako za tim ima potrebe.

Isječak 15. (chat 21)

1	19:48	Savjetovatelj	Moram ti reći da je sada 19:48h, a da je radno vrijeme
2			Hrabrog telefona do 20h. Željela bih s tobom nastaviti
3			razgovor no čini mi se da nam za to treba puno više
4			vremena nego što nam je preostalo.
5	19:51	Savjetovatelj	Ono što bih predložila je da nastavimo razgovor i plan
6			akcije do tvog idućeg javljanja. Chat je otvoren svakim
7			radnim danom od 17h do 20h, a također možeš naz-
8			vati besplatnu i anonimnu liniju Hrabrog telefona na
9			broj 116 111. Na taj način bismo mogle o više toga
10			razgovarati jer ne bismo uštedjeli vrijeme na tipkanje.
11	19:52	Savjetovatelj	Važno mi je da znaš da želim s tobom nastaviti raz-
12			govor bilo preko chata ili telefona. Što misliš o tome?

13	19:53	Petra	Može radije preko chata?
14	19:53	Savjetovatelj	Naravno.

S obzirom na kratko radno vrijeme *chata* (od 17 do 20 sati), razgovor se često morao odvijati na način da se završi do 20 sati. Primjećeno je kako savjetovatelji najave djetetu da će se razgovor morati završiti nakon određenog vremena, što se može vidjeti i u Isječku 15 (retci 1-4). U ovom slučaju, savjetovateljica procijenjuje kako im je ostalo premalo vremena za nastavak razgovora (retci 2-4), premda naglašava želju za nastavkom (retci 2 i 3). U ovakvim situacijama savjetovatelji često nastoje postići dogovor oko budućeg javljanja djeteta na liniju i nastavak razgovora, što je u ovom slučaju savjetovateljica direktno napisala djevojci (retci 5 i 6). U tom trenutku pružila joj je i informacije o radu udruge (retci 6-9), kako bi bila sigurnija da će se javiti unutar radnog vremena. Osim *chata*, nudi i opciju telefonskog razgovora i objašnjava prednost linije u smislu da bi mogli proći više sadržaja, što im je u tom trenutku predstavljalo problem (retci 9 i 10). Nakon pružanja informacija, još jednom naglašava koliko joj je važno nastaviti razgovor (retci 11 i 12), a potom traži povratnu informaciju od djevojke (12). Djevojka prihvaća dogovor o javljanju kao temu, prepoznaje savjetovateljičin pokušaj prebacivanja razgovora s *chata* na telefonsku liniju te zbog toga postavlja pitanje kojim daje do znanja da joj je preko *chata* ugodnije razgovarati (redak 13). Savjetovateljica to prihvaća, koristeći riječ „naravno“ kako bi naglasila kako nije problem da se zaista ponovno javi na *chat* (redak 14).

Nezavidna situacija u kojoj se razgovor mora prekinuti prije svog „prirodnog“ kraja zbog radnog vremena uvijek se može dogoditi, stoga savjetovatelji trebaju biti spremni na tu opciju. U ovom slučaju, kao i u drugim sličnim *chat* razgovorima, savjetovateljica je reagirala nuđenjem jasnih opcija, ali i toplog pozivanja na daljnji razgovor. Pokušala je pružiti djetetu jasnu informaciju o tome da razgovor mora završiti, no istovremeno da to nije nešto što ona želi. Dogovaranje budućeg plana javljanja djetetu može pomoći da ne izgubi stečeni osjećaj sigurnosti – bez obzira na to jesu li ili nisu došli do neke intervencije, dijete zna da se može ponovno javiti.

#### 4.2. „Prirodni“ završetak

Kad *chat* dođe do svog „prirodnog“ kraja, do kraja savjetodavnog procesa, završetak izgleda bitno drugačije. Jedan od takvih primjera može se vidjeti u Isječku 16.

Isječak 16. (chat 18)

1	19:15	Marina	I ja imam samo tri poruke
2	19:15	Marina	Od njega koje su mi ostale
3	19:15	Savjetovatelj	To je i više nego dovoljno.
4	19:15	Marina	Hvala vam
5	19:15	Marina	Da je barem više stranica da pomažu ljudima kao što
6			ste vi
7	19:17	Savjetovatelj	Lijepo mi je to čuti. Sretna sam što sam ti uspjela po-
8			moći s tvojim problemom
9	19:17	Savjetovatelj	Želim ti lijep ostatak dana. Radi nešto u čemu uživaš
10			jer si zaslužila
11	19:17	Marina	Hvala vam također
12	19:17	Savjetovatelj	Bok!
13	19:18	Marina	Bok!
14	19:19	Sustav	Marina je odjavljen/a

Nakon što razgovor dođe do svog prirodnog kraja, pokazuje se da je to nešto što „osjete“ i savjetovatelj i dijete. Obično se zahvalne jedno drugome, kao što je u Isječku 16 to učinila djevojka (retci 4 i 11). U ovom trenutku savjetovateljica počinje govoriti iz prvog lica, referirajući se na svoje osjećaje vezane uz ono što je rekla djevojka (retci 7 i 8). Savjetovateljica tada poručuje djevojci kako je zaslužila da se lijepo provede ostatak dana, želeći joj tako poslati poruku kako nije bilo jednostavno razgovarati o svemu o čemu su razgovarale i kako sada ima „pravo“ na odmor (retci 9 i 10). Osim lijepe poruke, savjetovateljica tom rečenicom želi jasno dati do znanja da se razgovor približio svom kraju i da je vrijeme za pozdrav te ne ostavlja prostora za razvoj daljnje komunikacije. Nakon toga obostrano se pozdravljaju kratkim pozdravima prije nego što se djevojka odjavi (retci 12-14).

## Rasprava

Cilj ovog rada bio je istražiti značajke konverzacije između klijenta (djeteta ili adolescenta) i savjetovatelja prilikom *chat* savjetovanja. Pritom, na cilj je odgovoreno postavljanjem istraživačkih pitanja usmjerena na konverzijske značajke prilikom otvaranja i zatvaranja razgovora, središnjeg dijela savjetodavnog procesa te proučavanjem strukturalnih značajki konverzacije.

Proučavajući početne dijelove razgovora, primjećena su dva učestala obrasca konverzacije koje koriste djeca i mladi. Najčešće uvode savjetovatelja u problem vrlo rano u komunikaciji – na samom početku razgovora ili nakon kratkog, „testirajućeg“ uvoda. Ovakav nalaz ne čudi s obzirom na to da se *chat* pokazuje kao područje „ubrzane intime“, mjesto u kojemu je dijete zaštićeno anonimnošću i vlastitom kontrolom toga što će podijeliti i kada može otići. „Ubrzana intima“ dovodi do toga da razgovor često počinje u središtu priče (Sindahl, 2011). Također, pokazalo se da djeca često vrlo detaljno opisuju ono što ih muči, na samom početku nudeći informacije o tome što im se događa, kako se osjećaju u vezi toga i što su već dosad pokušali učiniti. Taj je trend primijećen i u drugim istraživanjima te je moguće da djeca pristupaju savjetovanju na opisani način ne samo kako bi informirali savjetovatelja o sebi, već kako bi ujedno prikazali i motiv javljanja na savjetodavni *chat* (Hepburn, 2005). Djeca kojoj je teže ostvariti odnos povjerenja s nepoznatom osobom na početku postavljaju pitanja o radu *chata*, kao i „hipotetska“ pitanja o onome što ih muči kako bi proučili savjetovateljevu reakciju prije nego mu se odluče otvoriti. Savjetovatelji u oba slučaja koriste konverzijske značajke kojim potiču djetetov osjećaj povjerenja i snage te kojim ga potiču na daljnju komunikaciju (pohvala za javljanje, parafraziranje i emocionalno referiranje na izrečeno, empatiziranje, postavljanje pitanja za detaljnije objašnjenje situacije).

Od početka pa sve do kraja savjetodavnog razgovora važno je voditi računa o strukturi razgovora, posebno zbog toga što *chat* u prosjeku traje znatno dulje od savjetovanja kroz druge medije. Pokazalo se da savjetovatelji nastoje suziti temu razgovora na onu koja je djetetu najvažnija u trenutku javljanja, a to rade u suradnji s djetetom: postavljajući mu direktna pitanja ili nudeći opcije o smjerovima u kojima



razgovor može otići. Pritom, iako djeluju tako da potiču dijete da samostalno odabere u kojem će se smjeru razvijati razgovor, savjetovatelji su vrlo odlučni u tome da suze područje rada na jednu do dvije teme po razgovoru. Pokazalo se da savjetovanje često ne dolazi do faze razgovora o intervencijama ili obostranog pozdrava ako je tema razgovora preširoka ili nije jasno definirana te često dolazi do njenih izmjena.

Savjetovatelji u drugim istraživanjima primijetili su kako može biti teško raditi s kompleksnim problemima (npr., Dowling i Rickwood, 2014b; Sindahl, 2011) zbog usporenosti *chata* u odnosu na druge savjetodavne medije. Zbog toga središnji dio savjetovanja može biti najteži za strukturiranje, no to je nužan dio procesa kako bi se mogao postići odgovarajući savjetodavni cilj. Savjetovatelji u uzorku ovog istraživanja često koriste parafraziranje, reflektiranje emocija te korištenje otvorenih i zatvorenih informativnih pitanja kako bi detaljnije ispitali situaciju u kojoj se dijete nalazi, njegove kompetencije i socijalnu podršku te kako bi se zadržali na odabranoj temi. Nešto rjeđe koriste metakomunikaciju, a najmanje koriste sažimanje i intepretaciju. Ovi rezultati sukladni su rezultatima drugih istraživanja te očekivani s obzirom na medij u kojem se savjetovanje provodilo. Vještine koje koriste usmjerene su na dobivanje informacija koje su nužne kako bi se dobila šira slika o djetetu (Dowling i Rickwood, 2014a; Mallen, 2011; Williams i sur, 2009). Primijećeno je da savjetovatelji navedene vještine koriste veoma često, što je pronađeno i u drugim istraživanjima. Autori tih istraživanja pretpostavljaju da često korištenje parafraziranja i postavljanja pitanja savjetovatelji koriste kao nadomjestak neverbalnoj komunikaciji (Mallen, 2011; Williams i sur, 2009). U ovom kontekstu važno je i reći kako je u savjetovanju licem-u-lice jasno kada se vještina parafraziranja koristi da bi savjetovatelj dobio više informacija, kada da bi organizirao temu razgovora, a kada da bi pružio podršku. U *chat* savjetovanju ta se podijela nije pokazala toliko jasnom (Stommel i van der Houwen, 2014), što je bio slučaj i u ovom uzorku.

Što se tiče izmjene aktera, sudionici pokazuju vrlo sinkroniziranu izmjenu. Druga istraživanja navode kako dobra sinkroniziranost može pomoći jasnoći situacije i smanjenju asimetrije u odnosu između savjetovatelja i djeteta, no kako manjak sinkronizacije u nekim trenucima ne mora značiti nedostatak, već da se informacije izmjenjuju brže i stoga ima manje „praznog hoda“ u komunikaciji (Danby i sur, 2009).

Struktura savjetodavnog razgovora može se ostvariti na različite načine. Korištenje strukturalnog modela može pomoći savjetovateljima da lakše ostvare dinamiku i svrhu savjetodavnog razgovora. Jedan od najuspješnijih modela u radu s djecom preko *chata* dolazi s nizozemske dječje savjetodavne linije *De Kindertelefoon* pod nazivom „Petofazni model“ (*Five phase model*; Sindahl, 2011). Model služi kao mentalna mapa savjetovatelju, pružajući pregled razgovora, a ne striktne smjernice u kojima se razgovor mora kretati. Tablica 2. prikazuje kratak sažetak spomenutog modela.

Tablica 2. Sažetak „Petofaznog modela“ strukture savjetodavnog razgovora s djecom i mladima putem *chat-a* (Sindahl, 2011)

	<b>Izgradnja odnosa</b>	<b>Razjašnjenje djetetove priče</b>	<b>Postavljanje cilja</b>	<b>Rad prema cilju</b>	<b>Zaokruženje razgovora</b>
<b>Cilj</b>	Stvaranje podržavajuće atmosfere i izgradnja povjerenja	Stjecanje jasne slike djetetove priče, perspektive, ličnosti, socijalne mreže i kompetencija	Postizanje razumijevanja cilja razgovora kod oba aktera	Osiguravanje (unutar mogućnosti) da dijete ima korist od razgovora	Osiguravanje da dijete ode s minimalno neodgovorenih pitanja
<b>Metoda</b>	Empatija, poštovanje, iskreni interes, aktivno slušanje	Detaljna pitanja o djetetovoj priči i konkretnim manifestacijama problema	Razjašnjenje	Stimuliranje djetetovih vještina rješavanja problema	Razjašnjenje i sažimanje

Na temelju uzorka ovog istraživanja, može se uočiti kako savjetovatelji Hrabrog telefona vode razgovore strukturirajući ga vrlo slično navedenom modelu. Bitna primijećena razlika je ta da savjetovatelji često nastoje definirati temu, odnosno cilj, vrlo rano u razgovoru, dok je u „Petofaznom modelu“ to sastavni dio druge faze. Ipak, autori napominju kako model ne valja doslovno shvaćati te da su empatija i poticanje važni dijelovi čitavog savjetodavnog procesa zbog čega faza izgradnje odnosa može trajati kraće. Također, navode da je važno pridržavanje nekih općenitih smjernica, a odnose se na to da djetetove teškoće valja ispitati kroz prve dvije trećine razgovora, da

su emocionalne refleksije najučinkovitije pri sredini, a intervencije usmjerene na rješavanje problema pri kraju razgovora.

Što se tiče središnjeg dijela razgovora, uočeni obrasci odnose se na načine poticanja komunikacije i davanja podrške djetetu. Općenito, savjetovatelji se koriste znakovima „topline“ (reflektiranje emocija, empatiziranje) kada žele potaknuti dijete na nastavak razgovora, pritom mu dajući do znanja da su prisutni i da ih osobno zanima čuti što dijete želi reći. Posebna strategija poticanja uočena je u trenucima kada nastane „šutnja“, odnosno dulji izostanak djetetova odgovora. Savjetovatelji obično pružaju podršku na način da potiču dijete da si uzme vremena, a ako šutnja potraje nude i nekoliko opcija za nastavak razgovora. Ako šutnja nastane na početku razgovora, savjetovatelji često najprije nastoje ispitati razlog šutnje – počevši od tehničkih poteškoća pa do mogućnosti da su možda nečim povrijedili dijete. Djeca se obično ne referiraju na šutnju već reagiraju nastavkom razgovora ili odlaskom iz istog (pritom je nepoznato radi li se o tehničkim poteškoćama ili drugom razlogu odlaska). Moguće je također da djeca koriste šutnju kako bi potaknula savjetovatelja na nastavak komunikacije premda je možda njihov „red“ (Stommel i te Molder, 2015).

Pružanje podrške djetetu iznimno je važno, osobito kada se radi o djeci koja opisuju negativnu sliku o sebi i uzroke povezane s reakcijama drugih ljudi. U ovom istraživanju pokazalo se da se savjetovatelji često nastoje usmjeriti na djetetove snage kako bi ga podržali u nošenju sa svojim brigama. Lopez i Edwards (2008) našli su kako isticanje snaga može inducirati pozitivne emocije kod djeteta te da onda pozitivne emocije pomažu djetetu da lakše uoči svoje snage u budućnosti. Emocije imaju znatan utjecaj na mišljenje pa uočavanje snaga može pomoći djetetu i na području mišljenja o sebi. Empatija i potvrda djetetovih snaga pokazuju se kao najuspješnije intervencije za ostvarenje terapijskog odnosa (Dowling i Rickwood, 2014b), a obje je metode moguće koristiti u *chat* savjetovanju. Osim isticanja djetetovih snaga, savjetovatelji koriste i normalizaciju situacije. Normalizacija ima pozitivan podržavajući učinak i može pomoći djetetu da osjeti olakšanje vezano uz ono što ga brine (Sindahl, 2011).

Završavanje razgovora uvelike se razlikuje ovisno o okolnostima. Ako dijete ili savjetovatelj moraju prekinuti razgovor zbog razloga poput završetka radnog vremena *chata*, savjetovatelji nastoje uvesti plan za djetetovo buduće javljanje, upoznavajući ga

pritom i s drugim metodama savjetovanja. U navedenim situacijama savjetovatelji se trude biti topli, pružajući djetetu vlastito emocionalno stajalište o završetku poziva i želju da se razgovor nastavi. Također, traže povratnu informaciju od djeteta vezano uz pružene informacije, kako bi u djetetu postigli osjećaj uključenosti u odluku o završetku poziva, kako ne bi izgubili stečeno povjerenje te kako bi potaknuli dijete da uistinu nastavi razgovor nekog drugog dana. U drugim situacijama, savjetovatelj je onaj koji procjenjuje trenutak u kojem je razgovor došao do kraja. Kratkim rečenicom referira se na dogovorenu intervenciju odnosno plan akcije za dijete i osvrće se na djetetovu budućnost, čime šalje poruku kako je vrijeme da se dijete okrene od *chata* prema toj budućnosti. Savjetovatelji obično nastoje završiti razgovor u pozitivnom tonu, što je trend kojeg djeca uglavnom prihvaćaju i uzvraćaju. Također, primijećeno je kako se djeca često zahvaljuju savjetovateljima prije samog odjavljivanja, što Stommel (2015) vidi kao čin kojim dijete poručuje savjetovatelju da je „primilo“ nešto od njega – savjet, plan ili nešto treće. Također, važno je napomenuti kako savjetovatelj nikada nije prvi koji se odjavljuje s *chat*-a, iako je prvi koji pokreće sekvencu zatvaranja razgovora. Stommel (2015) je primijetio sličan trend u svom istraživanju, objašnjavajući kako savjetovatelj uvijek ostavlja prostora da će se dijete nečeg prisjetiti i željeti nastaviti komunikaciju, te naglašujući važnost toga da savjetovatelj i dalje bude dostupan da ponovno usmjeri dijete ako je potrebno.

## Ograničenja istraživanja

Kao što je već više puta navedeno, u *chat* savjetovanju ne možemo znati o djetetu ništa više od onog što je napisano. Stoga, kada govorimo o pretpostavkama toga što djeca misle ili žele poručiti određenim konverzacijskim značajkama, bilo bi korisno imati i njihovu povratnu informaciju o zadovoljstvu savjetovanjem, koja nedostaje u ovom istraživanju.

Osim toga, svaka interpretacija u kvalitativnoj metodologiji podložna je interpretaciji samog istraživača. U ovom slučaju, istraživanje je provedeno od strane osobe koja ima dugogodišnje iskustvo na liniji, zbog čega posjeduje vlastite, ranije

uvide u konverzijske značajke *chat* savjetovanja koji su zasigurno utjecali na konačne nalaze u određenoj mjeri.

Važno ograničenje u ovom kontekstu je i program, odnosno *software* kojeg Hrabri telefon koristi za provođenje i zapis *chatova*. Naime, *software* bilježi vrijeme samo u satu i minutama, a ne bilježi sekunde. To može biti važno pri proučavanju šutnje i izmjene aktera, gdje se puno lakše može uočiti struktura tih konverzijskih značajki ako znamo točnije vrijeme. Također, *software* ne pamti razgovore, već ih savjetovatelji ručno upisuju u program za vođenje statistike razgovora. U tom prijenosu gube se emotikoni koje *software* ne prepoznaje. Tamo gdje bi trebao biti emotikon nalazi se prazno polje koje se nekad može uočiti, no većinom ne (npr., u slučajevima kad je emotikon na kraju rečenice nemoguće ga je uočiti). Čak i kada znamo da je akter iskoristio emotikon, ne znamo koji je emotikon iskorišten. Zbog tog ograničenja nije bilo moguće istražiti imaju li emotikoni značajnu konverzijsku funkciju ili ne, što bi kod djece i mladih moglo biti važno (Sindahl, 2009).

## Doprinosi istraživanja

S obzirom na ranije opisani porast u korištenju *chat* savjetodavnih usluga u svijetu, pa i u Hrvatskoj, važno je usmjeriti se na istraživanje tog medija kako bi savjetodavni standardi na *chatu* bili što viši. Po dosadašnjim saznanjima, ovo istraživanje je prvo u Hrvatskoj koje se bavi temom *chat* savjetovanja. To je važno jer, iako postoje brojna inozemna istraživanja sa sličnim temama, svaka je kultura različita i konverzijske značajke se mogu uvelike razlikovati od države do države. Premda je Hrabri telefon trenutno jedina udruga koja provodi *chat* savjetovanje namijenjeno djeci u Hrvatskoj, ne znači da se taj trend neće širiti budući da postoji veliki interes djece za traženjem pomoći preko tog kanala. Ovaj rad može pomoći svima koji se budu željeli uključiti u takav oblik pružanja pomoći tako da dobiju jasniji uvid u neka područja u koje mogu usmjeriti edukaciju savjetovatelja kako bi njihova usluga bila što kvalitetnija.

Također, ovo istraživanje, zajedno s drugim oblicima evaluacije e-savjetovanja koje provodi Hrabri telefon, može pomoći poboljšanju postojeće usluge navedene udruge i tako pomoći kvalitetnijoj skrbi za djecu u Hrvatskoj.

## Implikacije za buduća istraživanja

Ovom području istraživanja koristila bi replikacija ili slično istraživanje kako bi se produbilo znanje o *chat* savjetovanju u Hrvatskoj. Budući da svaka kvalitativna analiza sadrži osobni pečat istraživača, veći broj istraživanja može doprinijeti dubljoj analizi i jasnijem razumijevanju ovog savjetodavnog područja.

Također, važno je spomenuti kako su se savjetovatelji razlikovali u dugotrajnosti iskustva rada na *chatu*, stoga bi u nekim budućim istraživanjima valjalo ispitati razlikuju li se iskusniji i manje iskusni savjetovatelji u korištenju nekih savjetodavnih vještina. Takvi bi nalazi bili korisni prilikom osmišljavanja osnovnih ili dodatnih edukacija za *chat* savjetovatelje.

Kao što je navedeno ranije, može se ispitati koriste li savjetovatelji ranije napisane dijelove teksta kako bi se podsjetili napisanog umjesto sažimanja kao savjetodavne vještine. Osim toga, bilo bi korisno usmjeriti se na dijelove razgovora koji nisu obuhvaćeni ovim radom, poput već spomenutih emotikona.

## Zaključak

U ovom istraživanju analizirani su transkripti *chat* savjetovanja s djecom i mladima udruge Hrabri telefon.

Pokazalo se da zbog ubrzane sigurnosti i intime koja dolazi s *chatom* kao medijem djeca brže otkrivaju svoje brige savjetovatelju te da je potrebna posebna doza brige za uspostavu odnosa i osjećaja povjerenja od strane savjetovatelja kako bi se dijete osjećalo ugodno vezano uz svoje otvaranje i uz dobivenu podršku. Savjetovatelji najčešće koriste parafraziranje, emocionalno reflektiranje te postavljanje informativnih otvorenih i zatvorenih pitanja, što su vještine koje pomažu otkrivanju što većem broju informacija. Takve vještine su važne s obzirom da u *chatu* nedostaju kontekstualne, neverbalne i paraverbalne informacije pa o djetetu možemo znati nešto tek kada nam ono samo to napiše. Savjetovatelji nastoje djetetu pružiti osjećaj topline, pronaći u njemu postojeće snage kako bi potaknuli pozitivne emocije i misli te pružiti plan akcije na kraju razgovora kako bi zadržali djetetov osjećaj sigurnosti. Postizanje jasne strukture se pokazalo izrazito važnim s obzirom da su strukturirani razgovori (razgovori vođeni jasno postavljenom temom definiranom u suradnji s djetetom, čestim pitanjima vezanima uz nju te urednom izmjenom aktera) doveli do završetka u kojem je dijete odlazilo s nekoliko mogućih intervencija i planom akcije za dalje. Razgovori strukturirani oko jedne teme mogli su biti dublje obrađeni zbog karakterističnosti *chata* kao što su: dulje trajanje razgovora u odnosu na savjetovanje u drugim medijima te spora izmjena informacija zbog pisanja. Pritom, važno je odlučno pristupiti strukturiranju razgovora u određenom smjeru, no uzeti u obzir i potrebe djeteta. Prilikom postavljanja pitanja koja nisu direktno vezana za temu o kojoj se razgovara, bilo bi korisno koristiti vještine metakomunikacije kako bi dijete imalo jasniju sliku cilja takvih pitanja. Završeci razgovora obično su prožeti dozom topline i ponavljanjem dogovorenog plana akcije te eventualnim dogovorom oko budućeg javljanja udruzi.

Nalazi ovog istraživanja mogu se upotrijebiti kao smjernice u budućem korištenju, poboljšanju i proučavanju usluga *chat* savjetovanja s djecom i mladima u Hrvatskoj.

## Prilozi

Prilog 1.

### Poruka o provođenju istraživanja na chat-u Hrabrog telefona

**Hrabri telefon posebno vodi računa o povjerljivosti i čuvanju podataka** koje dobije putem savjetodavne linije, chata, e-maila, foruma ili na bilo koji drugi način. Jako nam je važno dobiti i zadržati povjerenje djece i odraslih osoba te informacije koje dobijemo o njihovim često teškim i ozbiljnim temama držimo čvrsto za sebe. Kako bi se djeca i odrasle osobe osjećali što sigurnije i ugodnije u razgovoru na savjetodavnoj liniji ili putem chata, e-maila i foruma, **ne trebaju odati svoje ime, prezime, iz kojeg grada zovu, adresu, svoj broj mobitela i dr.** No, slobodni su podijeliti te podatke s nama ako žele te će ti podaci ostati zaštićeni na Hrabrom telefonu.

Hrabri telefon također **redovno provodi istraživanja** i analizira podatke iz poziva i chat razgovora kako bi što bolje djelovali na području zaštite djece. U slučajevima analize poziva ili chat razgovora, **anonimnost djeteta ili odrasle osobe je sačuvana te ih nije moguće identificirati** te točan sadržaj razgovora ostaje unutar udruge.



## Prilog 2.

### Vodič za konverzacijsku analizu

- *Otvaranje i zatvaranje komunikacije* (tko započinje/završava razgovor, na koji način, što se nastoji postići tijekom otvaranja i zatvaranja razgovora i kako)
- *Postizanje strukture u razgovoru* (koja sredstva komunikacije koristi savjetovatelj kako bi postigao strukturu razgovora, koliko dopušta odstupanje od postavljene strukture)
- *Izmjena tema* (događa li se „prirodno“ ili u „skokovima“, tko predvodi promjenu teme, u kojem trenutku u konverzaciji se tema mijenja)
- *Načini postavljanja pitanja* (kada se koristi otvoreno, kada zatvoreno pitanje, na koji način savjetovatelj i klijent uvode pitanje u razgovor)
- *Izmjena aktera u konverzaciji* (u kojem se trenutku akteri izmjenjuju, koliko je izmjena sinkronizirana)
- *Postizanje dogovora* (koje sredstvo komunikacije akteri koriste kako bi postigli dogovor ili istaknuli neko pravilo)
- *Načini izražavanja mišljenja i/ili stavova* (na koji način akteri ističu svoja razmišljanja ili stavove, koliko su (ne)izravni)
- *Značajke komunikacije prilikom pružanja podrške* (koje sredstvo komunikacije koristi savjetovatelj kako bi pružio podršku, pokazao empatiju i druge emocije u razgovoru s klijentom, kako klijent reagira na takvu rečenicu)
- *Značajke konverzacije prilikom poticanja klijenta na komunikaciju* (kojim se načinom komunikacije služi savjetovatelj kada potiče klijenta na pružanje dodatnih informacija o sebi i svom problemu)

- *Odlike komunikacije prilikom nesuglasica i nerazumijevanja* (Kojim se sredstvom komunikacije služe akteri kako bi izrazili nezadovoljstvo, kako bi riješili nesuglasicu ili konflikt, konfrontirali neujednačene informacije i slično)
- *Odlike komunikacije prilikom neočekivanih prekida tijekom razgovora* (Koje su značajke konverzacije netom prije prekida te na koji način se akteri vraćaju u razgovor)
- *Značajke konverzacije prilikom dugih šutnji jednog od aktera* (Kako savjetovatelj potiče klijenta da pokaže svoje prisustvo na *chat-u*, koliko vremena daje klijentu da se izrazi, kako klijent reagira ako savjetovatelj dulje vremena ne napiše neki tekst)

## Literatura

- Birnbaum, M. H. (2004). Human research and data collection via the internet. *Annual Reviews Psychology*, 55, 803-832.
- Brown, S. D. i Lent, R. W. (2008). *Handbook of counseling psychology*. New Jersey: John Wiley & Sons
- Bradford, S. i Rickwood, D. (2014). Adolescent's preferred modes of delivery for mental health services. *Child and Adolescent Mental Health*, 19(1), 39-45.
- Buljan Flander, G., Ćosić Pregrad, I. (2013). *Telefonsko savjetovanje: vodič za savjetovatelje*. Zagreb: Markom graf d.o.o
- Cohen, G. E. i Kerr, B. A. (1998). Computer-mediated counseling: an empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15(4).
- Corey, G. (2004). *Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije*. Jastrebarsko: Naklada Slap
- Danby, S.J., Butler, C. i Emmison, M. (2009). When „listeners“ can't talk: comparing active listening in opening sequences of telephone and online counseling. *Australian Journal of Communication*, 36(2).
- Dowling, M.J. i Rickwood, D. J. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: a systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), DOI: 10.1080/15228835.2012.728508
- Dowling, M. i Rickwood, D. (2014a). Investigating individual online synchronous chat counselling processes and treatment outcomes for young people. *Advances in Mental Health*, 12(3), 216-224.
- Dowling, M. J. i Rickwood, D. J. (2014b). Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 24(2), 183-196, DOI: 10.1017/jgc.2013.28
- Dowling, M. i Rickwood, D. (2015). A naturalistic study of the effects of synchronous online chat counselling on young people's psychological distress, life satisfaction and hope. *Counselling and Psychotherapy Research*, 15(4), 274-283, DOI: 10.1002/capr.12037
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V. i Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and realities of online clinical work. *Cyber Psychology and Behaviour*, 5(5).

- Fukkink, R. i Hermanns, J. (2007). Chat and telephone: a comparison. *Children's Experiences with the Kindertelefoon; Telephone Support Compared to Chat Support*. Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut.
- Fukkink, R. i Hermanns, J. (2009). Counseling children at a helpline: chatting or calling? *Journal of community psychology*, 37(8), 939-948, DOI: 10.1002/jcop.20340
- Gore, P.A. i Leuwerke, W.C. (2008). Technological advances: implications for counseling psychology research, training and practice. U S.D. Brown i R. W. Lent (ur.). *Handbook of counseling psychology* (38-53). New Jersey: John Wiley & Sons
- Hepburn, A. (2005). „You're not takin' me seriously“: ethics and asymmetry in calls to a child protection helpline. *Journal of Constructivist Psychology*, 18 (253-74).
- Hepburn, A. i Bolden, G. B. (ur.) (2012). *The handbook of conversation analysis*. DOI: 10.1002/9781118325001.ch4
- Hutchby, I. (2005). „Active listening“: Formulations and the elicitation of feelings-talk in child counseling. *Research on Language & Social Interaction*, 38(3), 303-329, DOI: 10.1207/s15327973rlsi3803\_4
- Hrabri telefon (2017a). Povjerljivost. Pribavljeno 8.4.2017. s adrese: <http://www.hrabritelefon.hr/povjerljivost/>
- Hrabri telefon (2017b). Godišnji izvještaj. Pribavljeno 8.6.2017. s adrese: <http://www.hrabritelefon.hr/o-nama/godisnji-izvjestaj/>
- iCarol (2017). Crisis, referral & helpline software for non-profits. Pribavljeno 10.7.2017. s adrese: <http://www.icarol.com/>
- Johnson, R. (2015). *Communication in the 21st century: implications of counseling in a digital world*. Diplomski rad, Winona State University.
- Kessler, D., Lewis, G., Kaur, S., Wiles, N., King, M., Weich, S., Sharp, D.J., Araya, R., Hollinghurst, S. i Peters, T.J. (2009). Therapist-delivered Internet psychotherapy for depression in primary care: a randomised controlled trial. *Lancet*, 374, DOI: 10.1016/S0140-6736(09)61257-5.
- Kids Help Phone (2017). BroTalk. Pribavljeno 4.4.2017. s adrese: <http://org.kidshelpphone.ca/brotalk/>
- Kidwell, M. (2013). Interaction among children. U J. Sidnell i T. Stivers (ur.) *The handbook of conversation analysis* (511-532). Hoboken: Blackwell Publishing Ltd.

- Lipinski-Harten, M. i Tafarodi, R. W. (2013). Attitude moderation: a comparison of online chat and face-to-face conversation. *Computers in Human Behavior*, 29, 2490-2493.
- Lopez, S. J. i Edwards, L. M. (2008). The interface of counseling psychology and positive psychology: assessing and promoting strengths. U S.D. Brown i R. W. Lent (ur.). *Handbook of counseling psychology* (86-97). New Jersey: John Wiley & Sons
- Mallen, M. J. (2005). Online counseling: dynamics of process and assessment. *Retrospective Theses and Dissertations*. 1581.
- Perle, J.G., Langsam, L. C. i Nierenberg, B. (2011). Controversy clarified: an updated review of clinical psychology and tele-health. *Clinical Psychology Review*, 31 (1247-1258).
- Pranić, M. (2015). Analiza i usporedba psihološkog savjetovanja putem telefona i e-maila. Diplomski rad, Hrvatski studiji Sveučilišta u Zagrebu.
- Potter, J. i Edwards, D. (2013). Conversation analysis and psychology. U J. Sidnell i T. Stivers (ur.) *The handbook of conversation analysis* (701-725). Hoboken: Blackwell Publishing Ltd.
- Salleh, A., Hamzah, R., Nordin, N., Ghavifekr, S. i Joorabchi, T. N. (2015). Online counseling using email: a qualitative study. *Asia Pacific Educational Review*, 16, 549-563, DOI: 10.1007/s12564-015-9393-6
- Sindahl, T. N. (2011). *Chat counselling for children and youth – a handbook*. Amsterdam: Child Helpline International.
- Sidnell, J. (2013). Basic conversation analytic methods. U J. Sidnell, i T. Stivers (ur.). *The handbook of conversation analysis* (77-99). Hoboken: Blackwell Publishing Ltd.
- Sidnell, J. i Stivers, T. (2013). *The handbook of conversation analysis*. Hoboken: Blackwell Publishing Ltd.
- SOS Malta Kellimni (2017). Kellimni. Preuzeto 4.4.2017 s adrese: <http://www.sosmalta.org/kellimni>
- Stommel, W. i van der Houwen, F. (2014). Complaining and the management of face in online counseling. *Qualitative Health Research*, 24(2), 183-193, DOI: 10.1177/1049732313519706
- Stommel, W. i te Molder, H. (2015). Counseling online and over the phone: When preclosing questions fail as a closing device. *Research on language and social interaction*, 48(3), DOI: 10.1080/08351813.2015.1058605

- Stommel, W. (2016). Information giving or problem discussion? Formulations in the initial phase of web-based chat counseling sessions. *Journal of Pragmatics*, pribavljeno s adrese: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pragma.2016.09.001>
- Strong, S. R. i Matross, R. P. (1973). Change processes in counseling and psychotherapy. *Journal of Counseling Psychology*, 20(1), 25-37.
- Vuić, A., Hrpka, H. i Tomić, J. (2016). Elektroničko savjetovanje: iskustva i izazovi na Hrabrom telefonu. *Zbornik radova 2. konferencije prevencije ovisnosti: alkoholizam, ovisnost o drogama i novije ovisnosti 1. ljetne škole modernih tehnologija* (84-90). Zagreb: Društvo za socijalnu podršku.
- Walsh, W. B. (2014). *Counseling psychology and optimal human functioning*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Williams, R., Bambling, M., King, R. i Abbott, Q. (2009). In-session processes in online counselling with young people: an exploratory approach. *Counselling and Psychotherapy Research*, 9(2), 93-100.